

DR. DOMINIKA OROSZY, NOVA VODJA SEKCIJE ZA ZDRAVSTVO

PRI ZAGOTAVLJANJU KAKOVOSTI IN VARNOSTI NI BLIŽNJIC



Zdravnica specialistka anesteziologije in perioperativne intenzivne medicine, ki poleg svojega strokovnega dela opravlja funkcijo pomočnice strokovne direktorice za kakovost in vodi Službo za kakovost v UKC Ljubljana, je od julija nova vodja sekcije za zdravstvo pri SZKO. Predstavljamo dr. Dominiko Oroszy, njeno vizijo razvoja sekcije in pogled na stanje kakovosti v Sloveniji.

S kakšnimi občutki, vizijo in načrti prevzimate funkcijo vodje sekcije za zdravstvo?

Funkcijo vodje sekcije za zdravstvo prevzeman z velikim spoštovanjem do dela predhodnikov, ki so postavili odlične temelje za nadaljnji razvoj sekcije in njeno vlogo pri zagotavljanju trajnostnega razvoja sistema kakovosti in varnosti v zdravstvu. Prevzem funkcije me navdaja s kritičnim optimizmom, saj pri zagotavljanju kakovosti in varnosti ni bližnjic.

Pomembno vlogo imajo kakovostna usposabljanja glede voditeljstva, vodenja sprememb, obvladovanja podatkov in kazalnikov ter stalnega izboljševanja. Zavzemala se bom za dostopna izobraževanja in prenos dobrih praks med zdravstvenimi ustanovami z interaktivnimi delavnicami, strokovnimi srečanji in študijskimi obiski odličnih organizacij.

Dobro sodelovanje s člani sekcije in zastopanje njihovih interesov ter potreb bo v ospredju mojega dela. Sodelovanje z drugimi sekcijami v okviru SZKO pa vidim kot priložnost izmenjave izkušenj in učinkovitih pristopov pri razvoju sistema kakovosti v zdravstvu.

Kako dolgo ste članica SZKO, kaj vam pomeni članstvo?

Delo SZKO sem do sedaj spremljala prek objav in na strokovnih srečanjih, aktivno sem sodelovala s prispevki na nekaj letnih konferencah SZKO in se udeleževala srečanj sekcije za zdravstvo.

Sekcija ima pri SZKO najdaljšo tradicijo, šteje tudi največ članov. Ali boste tudi v program dela vnesli morebitne spremembe?

V letni program dela bom vključila tudi organizacijo izobraževanj in izmenjavo odličnih praks pri uvajanju sistema kakovosti in varnosti v klinično prakso z interaktivnimi delavnicami in študijskimi obiski odličnih organizacij. Izmenjave izkušenj in pristopov med člani sekcije in zdravstvenimi organizacijami bodo pripomogle k stalnemu učenju in izboljševanju sistema kakovosti in varnosti v zdravstvenih organizacijah. Spodbujanje inovativnih pristopov in doseganje odličnih rezultatov bomo nagradili s priznanjem/nagrado za najboljši projekt glede izboljševanja kakovosti in varnosti v zdravstvu.

Ste pomočnica strokovne direktorice UKC Ljubljana za kakovost. Kako vzpodbujate izboljševanje kakovosti svojih organizacijskih enot? Ena izmed praks so tudi nagrade.

Zagotavljanje učinkovitega sistema kakovosti in varnosti v tako veliki in kompleksni organizaciji, kot je UKC Ljubljana, z več kot 8.000 zaposlenimi in čez 60 organizacijskih enot zahteva celovit pristop, ki ga gradimo več kot 20 let.

Stalno izboljševanje kakovosti v posameznih organizacijskih enotah spodbujamo z letnimi strateškimi projekti kakovosti, pri čemer na osnovi rezultatov kazalnikov kakovosti in varnosti opredelimo področja, na katerih sistematično uvajamo spremembe in merimo njihovo učinkovitost. Veliko pozornosti namenjamo usposabljanju zdravstvenega kadra na področju kakovosti in varnosti, pri čemer naši zdravniki in medicinske sestre usvojijo osnovna orodja, kot so krog PDCA, metodologija stalnih izboljšav, obvladovanje kazalnikov in tveganj. Pomembni sta tudi transparentnost rezultatov in primerljivost

med organizacijskimi enotami, pri čemer se učimo od najboljših in širimo dobre prakse.

Pred leti smo uvedli nagrado za kakovost »zdravko«, pri čemer smo nagradili pet najboljših organizacijskih enot na področju zagotavljanja kakovosti in varnosti. Letos smo posodobili kriterije, ki bodo celovito zajeli vse vidike kakovosti in varnosti. Inovativne pristope in projekte na področju kakovosti in varnosti zagotavljamo tudi z razvojno-raziskovalnimi projekti na področju kakovosti, ki potekajo na ravni organizacijskih enot. Tako izboljšujemo uspešnost in učinkovitost procesov ter zagotavljamo večjo varnost zdravstvene obravnave pacientov.

UKC prejema številna priznanja ... za izjemne in vrhunske znanstvenoraziskovalne dosežke, za poslovno odličnost itd. Na katero ste najbolj ponosni, kam se želite razvijati?

Znanstvenoraziskovalna dejavnost je poleg temeljne zdravstvene dejavnosti in izobraževalne dejavnosti ključni dejavnik stalnega razvoja in doseganja vrhunskih rezultatov, na katere smo zelo ponosni, saj zagotavljamo primerljivo dostopnost do vrhunske medicine za paciente. Na nekaterih področjih smo tudi vodilni v svetovnem merilu in na ta priznanja smo najbolj ponosni.

Na področju kakovosti imamo veljavno mednarodno akreditacijo kakovosti za bolnišnice DNV GL, ki vključuje ISO 9001:2015, ter SIST EN 15224. Mednarodna akreditacija kakovosti za bolnišnice DNV GL poleg splošnih standardov kakovosti (ISO 9001:2015) zagotavlja skladnost s standardi kakovosti za bolnišnične procese, ki so predvsem usmerjeni v varno zdravstveno obravnavo, kar je za nas ključno.

Leta 2013 smo vpeljali model poslovne odličnosti EFQM in na zadnjem ocenjevanju za PRSPO 2017 dosegli 4 zvezdice (400–450 točk). Kolikor je meni znano, smo edina zdravstvena ustanova, ki ima uveden model poslovne odličnosti. Uvedba modela poslovne odličnosti nam je koristila pri mednarodnem akreditacijskem postopku in prehodu na ISO 9001:2015. Prav tako je model poslovne odličnosti mednarodno prepoznaven in koristen pri pridobivanju mednarodnih projektov.

Veliko pozornosti trenutno posvečamo obvladovanju podatkov in kazalnikov, posodabljammo uravnotežen sistem kazalnikov – BCS (Balanced Scorecard) za orodje odločanja na posameznih ravneh vodenja.

Nedavno je bil veliko pozornosti deležen projekt pametnega sistema integriranega zdravstva in oskrbe, ki ste ga razvili skupaj s Telekomom Slovenije, Klinikom Golnik, Nacionalnim inštitutom za javno zdravje, ZDUS, Inštitutom Antona Trstenjaka, Medicinsko fakulteto v Ljubljani in Zdravstvenim domom Trebnje. Ga lahko na kratko predstavite? V čem je drugačen in kaj dobrega prinaša bolnikom?

Nove digitalne tehnologije imajo velik potencial pospešiti zdravo staranje in razviti bolj integrirano, učinkovito ter na pacienta osredotočeno zdravstveno obravnavo.

Pametni sistem integriranega zdravstva in oskrbe podpira razvoj uspešne in učinkovite zdravstvene obravnave pacientov s kroničnimi boleznimi in njeno integracijo z oskrbo

na domu z uporabo sodobne digitalne tehnologije. Pri projektu smo z uporabo informacijsko-komunikacijske tehnologije razvili integrirano zdravstveno obravnavo za štiri kronične bolezni in oskrbo na daljavo. Uporaba telemedicinskega pristopa v zdravstveni obravnavi omogoča učinkovitejšo preventivo in zdravljenje kroničnih bolezni, večjo odgovornost pacientov za svoje zdravje in obvladovanje bolezni ter samostojnost in varno bivanje doma. Pomeni individualiziran pristop in večjo dostopnost do zdravstvenih storitev za pacienta, dodatna integracija z oskrbo na daljavo pa pomeni celostni pristop na sistemski ravni.

Gljučna prednost projekta je integracija telemedicinske zdravstvene obravnave kroničnih bolezni z oskrbo na daljavo in razvoj sistemskih podlag za uspešno regionalno in nacionalno širitev v RS.

Model pametnega sistema integriranega zdravstva in oskrbe smo uspešno uvedli v klinično prakso v UKC Ljubljana, ZD Trebnje in na Kliniki Golnik in vsebuje vse ključne sistemske vidike za uspešno razširitev na regionalno in nacionalno raven: klinični strokovni vidik, organizacijski vidik, ekonomski vidik, tehnični vidik in načrt uvedbe na nacionalni ravni.

Želimo si, da ključni akterji sistema zdravstvenega in socialnega varstva v RS prepoznajo velik potencial digitalizacije v zdravstvu ter podprejo regionalno in nacionalno širitev modela.

Projekt je bil v okviru EU-programa HOPE Exchange in EU-programa Home Care prepoznani kot mednarodni primer dobre prakse. Z njim so se seznanili številni strokovnjaki s področja zdravja na daljavo in oskrbe na domu. Nekatere države se zanimajo za prenos projekta v svoja nacionalna okolja.

Kako ocenjujete področje kakovosti na splošno v Sloveniji? Kako pomembno je pri tem delovanje združenj, kot je SZKO?

Razvitost sistema kakovosti v Sloveniji je primerljiva z državami EU zlasti v gospodarskem sektorju, za katerega veljajo tržni mehanizmi. Razvoj kakovosti je nedvomno pospešilo tudi uvajanje modela odličnosti EFQM in PRSPO zlasti v gospodarstvu, ki mu uspešno sledi tudi javni sektor.

Javni sektor je v zadnjih letih veliko vlagal v razvoj sistema kakovosti, v zdravstvu so k temu veliko pripomogle sistemske zahteve po vzpostavitvi sistema kakovosti – postopki akreditacije in certificiranja. Trajnostni razvoj in stalno izboljševanje sta odvisna od timskega dela, motivacije in usposobljenosti zaposlenih.

SZKO ima pomembno vlogo pri promoviranju in udejanjanju kulture kakovosti in odličnosti z organizacijo izobraževanj na področju kakovosti in odličnosti, prepoznavnostjo visoke kakovosti s certificiranjem in organizacijo letnih srečanj, s katerimi povezuje različne sektorje in dejavnosti na področju kakovosti in omogoča platformo za izmenjavo znanj in odličnih praks.

Če bi morali na kratko opisati SZKO, njegov domet in cilj, kako bi to storili?

SZKO je osrednje združenje za kakovost in odličnost v Sloveniji, ki širi ter udejanja kulturo kakovosti in odličnosti v naši družbi. Združuje visoko strokovno znanje na področju kakovosti in odličnosti ter je pomemben vir znanja in podpore za stalen razvoj slovenske družbe.

Kateri so bile ključni mejniki na vaši karierni poti? Na kaj ste najbolj ponosni in katere lekcije so bile najbolj poučne?

Sem zaposlena v UKC Ljubljana kot specialistka anesteziologije in perioperativne intenzivne medicine. Na strokovnem področju sem se osredotočila na področje ambulantne anestezije in obvladovanja perioperativnih krvavitev, pri čemer sem uspešno prenesla sodobne pristope diagnostike in zdravljenja motenj krvavitev v klinično prakso.

S kakovostjo in optimizacijo procesov sem se prvič srečala leta 2006, ko sem bila na študijskem obisku na Univerzitetni kliniki v Heidelbergu, kjer sem spremljala delo menedžerja operativne dejavnosti. Leta 2007 sem nato uvedla pristop centralnega vodenja in koordinacije procesov v operativni dejavnosti na Kirurški kliniki. To je bil moj prvi večji projekt, ki je zahteval sistemski pristop in sodelovanje različnih zdravstvenih profilov, pomenil pa je spremembo organizacijske kulture v operacijskih dvoranah. Pristop se je izkazal za zelo učinkovit, saj s centralno koordinacijo operativne dejavnosti opravimo letno dodatnih 1.400 operacij.

Od leta 2013 sem sodelovala pri vzpostavitvi sistema kakovosti v UKC in pripravi na mednarodno akreditacijsko presojo ter na ocenjevanje po modelu odličnosti EFQM v okviru PRSPO. Od leta 2016 opravljam funkcijo pomočnice strokovne direktorice za kakovost in vodim Službo za kakovost z osmimi sodelavci.

Ponosna sem na to, da nam je v UKC Ljubljana uspelo poenotiti sistem vodenja kakovosti in varnosti, uspešno smo uvedli sistem obvladovanja odklonov in tveganj ter razvili varnostno kulturo, ki omogoča zaposlenim odkrito spregovoriti o varnostnih zapletih ter omogoča učenje in stalno izboljševanje. Veliko vlagamo v stalno izobraževanje in usposabljanje odgovornih zdravnikov in medicinskih sester za kakovost v organizacijskih enotah.

Ključni nauki zame:

- kakovost ne nastaja naključno, je plod dolgotrajnega sistematičnega dela,
- kakovost smo ljudje,
- uspešno uvajanje sprememb zahteva veliko strpnosti, sodelovanja in poslušanja,
- modrost skupine je več kot zmnožek znanja posameznikov.

Razvitost sistema kakovosti v Sloveniji je primerljiva z drugimi evropskimi državami. Nadaljnji razvoj pa pospešuje uvajanje modela odličnosti EFQM in PRSPO zlasti v gospodarstvu, čemur javni sektor uspešno sledi.