



ZNAČAJ UVOĐENJA SISTEMA MENADŽMENTA KVALITETOM U INSTITUTU ZA PLUĆNE BOLESTI U SREMSKOJ KAMENICI

THE RELEVANCE OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IMPLEMENTATION IN THE INSTITUTE FOR PULMONARY DISEASES, SREMSKA KAMENICA

Jaroslava Hovan Somborac, Aleksandar Milovančev, Stevan Somborac
Institut za plućne bolesti Sremska Kamenica

SAŽETAK

Sistem menadžmenta kvalitetom je (QMS) JUS ISO 9000:2001 i zahtevi standarda sistema menadžmenta kvalitetom JUS ISO 9001:2001 namenjeni su nama i korisnicima naših usluga radi uspostavljanja maksimalnog kvaliteta rada u medicinskom i nemedicinskom delu naše delatnosti, saradnje sa drugim zdravstvenim ustanovama u zemlji i inostranstvu i ostvarivanja prednosti kroz primenu QMS-a. Takođe je cilj ovih standarda postizanje i stalno povećavanje zadovoljstva korisnika naših usluga i sticanje poverenja u korisnike naših usluga, kao i naše isporučiocce. Primenjen je procesni pristup sistemu menadžmenta kvalitetom. Sve aktivnosti su prikazane kroz 25 glavnih procedura i odgovarajućih uputstava. Uvođenje QMS-a je proces koji je trajao 18 meseci i rezultirao je sticanjem sertifikata od strane Instituta za standardizaciju Srbije i Crne Gore.

Ključne reči: *sistem menadžmenta kvalitetom, zadovoljstva korisnika usluga, efektivnost i efikasnost rada*

SUMMARY

The Quality Management System (QMS) includes JUS ISO 9000:2001 standards. The JUS ISO 9000:2001 requirements are intended to us and the users of our services with the purpose of achieving the maximum quality of work in both medical and non-medical activities within our scope of work, cooperation with other health-care institutions in the country and abroad and the advantages arising from the QMS implementation. Additionally, the QMS standards are aimed at reaching and constantly improving satisfaction of the users of our services, getting confidence in them, as well as in our suppliers. The procedure approach to the QMS was applied, i.e. all the activities of the Institute are presented through 25 major and adequate instructions. The MS implementation was a process which took 18 month and has resulted in the QMS certificate awarded to us by the Institution for Standardization.

Key words: *quality management system, service users' satisfaction, efficacy and efficiency of work*

UVOD

Međunarodni standard QMS (Quality Management System) podrazumeva osnove sistema menadžmenta kvalitetom koje čine predmet i područje primene familije standarda ISO 9000 i namenjen je nama i korisnicima naših usluga pre svega:

1. radi ostvarivanja maksimalnog kvaliteta rada, saradnje sa drugim ustanovama našeg tipa u zemlji i inostranstvu i ostvarivanja prednosti kroz primenu sistema menadžmenta kvalitetom;
2. radi postizanja i stalnog povećavanja zadovoljstva korisnika naših usluga;
3. radi sticanja poverenja u naše isporučioce da će zahtevi našoj ustanovi koji se odnose na njihov proizvod (odnosno uslugu) biti zadovoljeni a naša usluga najkvalitetnija (1).

CILJ

Uspostavljanje sistema menadžmenta kvalitetom (QMS) prema zahtevima standarda JUS ISO 9000:2001.

METODOLOGIJA

Implementacija projekta Sistem Menadžmenta kvalitetom JUS ISO 9000:2001 ispunjavanjem zahteva standarda sistema menadžmenta kvalitetom JUS ISO 9001:2001. Univerzalnost primene familije standarda ISO 9000 zahteva korišćenje tehničkog opisa bez upotrebe tehničkog jezika i koherentan i harmonizovan rečnik koji je lako razumljiv za sve potencijalne korisnike standarda za sisteme menadžmenta kvalitetom. Ovi pojmovi su međusobno zavisni i analiza odnosa između njih u oblasti sistema menadžmenta kvalitetom i njihovo sređeno grupisanje u sisteme pojmova predstavljaju preduslove za koherentan rečnik. Ovakva analiza korišćena je u izradi rečnika koji je utvrđen u ovom međunarodnom standardu. Dijagrami pojmova, korišćeni u toku procesa izrade standarda su korisni u smislu informisanja o primeni familije standarda ISO 9000 i dati su u prilogu (1).

REZULTATI I DISKUSIJA

Sa aktivnostima na uvođenju QMS, kako u medicinskoj tako i u nemedicinskoj delatnosti, započeli smo u junu 2004. godine kada je stručni kolegijum prihvatio uvođenje sistema menadžmenta kvalitetom (QMS). Tada smo i počeli čitav niz aktivnosti kako u zdravstvenom, tako i u nemedicinskom delu sa ciljem da još više poboljšamo kvalitet našeg rada. Cilj nam je bio da

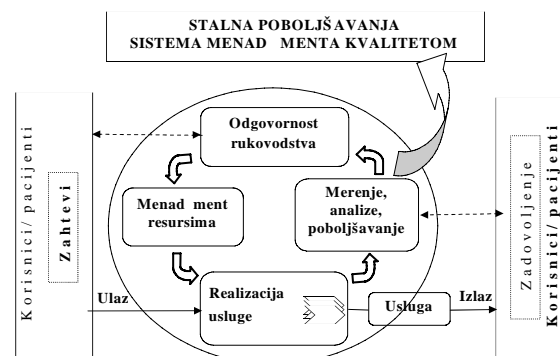
uspostavimo stalan sistem poboljšavanja kvaliteta rada u svim oblastima naše delatnosti.

Radi stalnog poboljšavanja kvaliteta našeg rada, počeli smo da ispunjavamo i primenjujemo zahteve sistema menadžmenta kvalitetom specificirane u standardu JUS ISO 9001, koji su opšti i primenljivi u našem Institutu.

Primena sistema menadžmenta kvalitetom (QMS) odvijala se kroz više faza:

- utvrđivanje potreba i očekivanja korisnika i ostalih zainteresovanih strana;
- utvrđivanje politike kvaliteta i ciljeva kvaliteta Instituta;
- utvrđivanje procesa i odgovornosti potrebnih za ostvarivanje ciljeva kvaliteta;
- utvrđivanje i obezbeđivanje resursa neophodnih za ostvarivanje ciljeva kvaliteta;
- utvrđivanje metoda merenja efektivnosti i efikasnosti svakog procesa;
- primena ovih mera za utvrđivanje efektivnosti i efikasnosti svakog procesa;
- utvrđivanje načina za sprečavanje neusaglašenosti i eliminisanje njihovih uzroka;
- utvrđivanje i primena procesa za stalna poboljšavanja sistema menadžmenta kvalitetom.

Intenzivnim radom Odbora za kvalitet, koji čini najviše rukovodstvo Instituta, počeli smo da ispunjavamo zahteve standarda JUS ISO 9001:2001 (2). Utvrđena je politika kvaliteta, donet je Poslovnik o radu Instituta koji obuhvata ukupnu delatnost našeg Instituta i usvojen je procesni pristup sistemu menadžmenta kvalitetom. Sistem upravljanja kvalitetom je živeo i ranije u operativno-stručnom delu. Jedino smo sada primenili procesni pristup koji podrazumeva sistemsku identifikaciju procesa koji se sprovode u našoj ustanovi i menadžment tim procesima a naročito međusobnim delovanjem tih procesa. Svaka naša aktivnost/skup aktivnosti predstavljaju i posmatrani su kao skup međusobno povezanih i međusobno delujućih procesa. Često izlazni elementi jednog procesa predstavljaju ulazne elemente sledećeg procesa (1). Na slici 1. prikazan je procesni pristup sistemu menadžmenta kvalitetom.



Legenda:

- aktivnosti koje stvaraju dodatnu vrednost
- > tok informacija

Slika 1: Model sistema menadžmenta kvalitetom zasnovan na procesima

Model QMS prikazan na slici 1, zasnovan na procesima, pokazuje veze glavnih procesa QMS-a. Ovim prikazom se ističe da u IPB korisnici / pacijenti imaju značajnu ulogu u definisanju zahteva, kao ulaznih elemenata. Praćenje zadovoljenja korisnika / pacijenata zahteva od IPB vrednovanje informacija u vezi sa zapažanjima korisnika / pacijenata, koja se odnose na to da li Institut za plućne bolesti ispunjava zahteve korisnika / pacijenata (3).

Ukupna delatnost Instituta je prikazana kroz sistem međusobno povezanih glavnih procedura (ukupno 25) praćenih odgovarajućim uputstvima, zapisima i dokumentovanim metodama. Pri tome je dokumentovana sva dobra praksa Instituta koja se razvija i neguje od samog osnivanja Instituta, kao i sva najviša stručna i naučna dostignuća koja primenjujemo.

Primenom QMS dodati su zahtevi iz modula 4 (opšti zahtevi koji se odnose na dokumentaciju) i modula 8 (vezani za merenje, analize i poboljšanja kvaliteta) (2).

Radi praćenja kvaliteta rada primenjujemo i pokazatelje kvaliteta rada koje je predložilo Ministarstvo zdravlja Republike Srbije (4).

Kroz liderstvo i akcije rukovodstvo stvara okruženje u kojem je osoblje potpuno uključeno i u kome QMS funkcioniše efektivno (zahtev 5 standarda) (2).

Od jula meseca 2004. počeli smo da usvajamo i primenjujemo osnovne principe menadžmenta kvalitetom sa primarnim ciljem stalnog poboljšavanja zadovoljstva korisnika naših usluga, pre svega pacijenata ali i zaposlenih, što je definisano i Politikom kvaliteta Instituta. Nakon 18 meseci, 28. i 29. decembra 2005. sprovedena je Procedura sertifikacije QMS/EMS po Planu provere od strane tima za proveru ISSM Ministarstva za unutrašnje ekonomske poslove (5). Na osnovu sertifikacijske provere, Institut za plućne bolesti je 30.12.2006. godine dobio rešenje o izdavanju sertifikata da je naš sistem menadžmenta kvalitetom u saglasnosti sa JUS ISO 9001:2001.

ZAKLJUČAK

Uspostavljanjem sistema menadžmenta kvalitetom JUS ISO 9000:2001, ispunjavanjem zahteva JUS ISO 9001:2001 koji se odnose na ovaj standard, trasirali smo put za stalno unapređivanje kvaliteta rada Instituta radi postizanja zadovoljstva naših korisnika i zaposlenih, poboljšavanja okruženja, efektivnijeg i efikasnijeg rada, racionalizacije kadra, vremena i troškova rada.

POJMOVI KOJI SE ODNOSI NA ORGANIZACIJU (ZDRAVSTVENU USTANOVU)

	ORGANIZACIJA- ZDRAVSTVENA USTANOVA		
	Grupa ljudi, objekata i pripadajuće opreme, sa uspostavljenim odgovornostima, ovlašćenjima i odnosima		
ORGANIZACIONA STRUKTURA			ZAINTERESOVANA STRANA
Uspostavljanje odgovornosti, ovlašćenja i odnosa između osoblja			Osoba ili grupa koje imaju interes u performansama ili uspehu organizacije
INFRASTRUKTURA			
ORGANIZACIJA		ISPORUČILAC	KORISNIK
Skup objekata, opreme i usluga neophodnih za rad rganizacije		Organizacija ili osoba koje isporučuju proizvod-uslugu	Organizacija ili osoba koje primaju proizvod-uslugu organizacije
	RADNA SREDINA		
	Skup uslova u kojima se obavlja rad.		

POJMOVI KOJI SE ODNOSI NA PROCES I PROIZVOD

PROCEDURA	PROCES	PROIZVOD
(postupak) Utvrđen način za obavljanje neke aktivnosti ili procesa.	Skup međusobno povezanih ili međusobno delujućih aktivnosti koji pretvara ulazne elemente u izlazne.	Rezultat procesa.
PROJEKTOVANJE I RAZVOJ		PROJEKAT
Skup procesa koji pretvara zahteve u specificirane karakteristike ili u specificacije proizvoda, usluga, procesa ili sistema.		Jedinstven proces koji se sastoji od skupa aktivnosti kojima se koordinira i upravlja, sa datumima početaka i završetaka, a koji se preuzima da bi se ostvario cilj koji je u skladu sa specifičnim zahtevima, uzimajući u obzir i ograničenja u pogledu vremena, troškova i resursa.

POJMOVI KOJI SE ODNOSI NA MENADŽMENT

SISTEM Skup međusobno povezanih ili međusobno delujućih elemenata.	MENADŽNMENT Koo rdinisane aktivnosti za vođenje organizacije i upravljanje njome.		NAJVIŠE RUKOVODSTVO Osoba ili grupa ljudi koja na najvišem nivou vodi organizaciju ili njome upravlja.
SISTEM MENADŽMENTA Sistem za uspostavljanje politike i ciljeva i za ostvarivanje tih ciljeva			POLITIKA KVALITETA Sveobuhvatne namere i vođenje organizacije, koje se odnose na kvalitet, kako ih zvanično izražava najviše rukovodstvo
	MENADŽNMENT KVALITETOM Koo rdinisane aktivnosti za vođenje organizacije u odnosu na kvalitet i upravljanje njome u tom smislu.		
SISTEM MENADŽMENTA KVALITETOM Sistem menadžmenta kvalitetom kojim se, sa stanovišta kvaliteta, vodi organizacija i njome upravlja.			CILJ KVALITETA Ono što se traži ili želi postići u vezi sa kvalitetom
PLANIRANJE KVALITETA Deo menadžmenta kvalitetom usredsređen na uspostavljanje ciljeva kvaliteta i na utvrđivanje neophodnih operativnih procesa i odgovarajućih resursa za ispunjavanje ciljeva kvaliteta.	UPRVALJANJE KVALITETOM Deo menadžmenta kvalitetom usredsređen na ispunjavanje zahteva kvaliteta.	OBEZBEĐENJE KVALITETA Deo menadžmenta kvalitetom usredsređen na obezbeđenje poverenja u to da su ispunjeni zahtevi kvaliteta.	POBOLJŠANJE KVALITETA Deo menadžmenta kvalitetom usredsređen na povećanje sposobnosti da se ispunjavaju zahtevi kvaliteta.
		EFEKTIVNOST Mera realizacije planiranih aktivnosti i planiranih rezultata.	EFIKASNOST Odnos ostvarenih rezultata i upotrebljenih resursa.

Iskazujemo posebnu zahvalnost spoljašnjoj konsultantskoj kući "Suport" iz Beograda uz čiju smo asistenciju uspešno uspostavili sistem menadžmenta kvalitetom i dobili sertifikat Instituta za standardizaciju Srbije i Crne Gore bez i jedne neusaglašenosti.

Prim. mr sci. med dr Jaroslava Hovan-Somborac,
Predstavnik rukovodstva za kvalitet QMS

LITERATURA

1. Savezni zavod za standardizaciju. Jugoslovenski standard JUS ISO 9000:2001: Sistem menadžmenta kvalitetom, Osnove i rečnik., I izdanje.
2. Savezni zavod za standardizaciju. Jugoslovenski standard JUS ISO 9001:2001: Sistem menadžmenta kvalitetom, Zahtevi. I izdanje.

3. Institut za plućne bolesti. Poslovník o kvalitetu. Sremska Kamenica, 2005.
4. Praćenje kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama. Vlada Republike Srbije. Ministarstvo zdravlja. Beograd, april 2004.
5. Zavod za standardizaciju. Jugoslovenski standard JUS ISO 19011:2001: Uputstva za proveravanje sistema menadžmenta kvalitetom i/ili sistema upravljanja zaštitom životne sredine I izdanje.

