

ORGANIZACIJE ZA BRIGU O STARIMA – SISTEM OBEZBEĐENJA KVALITETA

Dragana Ignjatović Ristić¹⁾, Ljiljana Lazić²⁾ i Borislav Vulić³⁾

Rezime: Ljudi “trećeg doba” čine znatan deo populacije u Srbiji. Kvalitet njihovog života zavisi dobrim delom i od usluga koje im stoje na raspolaganju a koje bi zadovoljile njihove posebne zahteve. Značajan deo tih usluga su i zdravstvene.

Predložili smo elemente sistema kvaliteta organizacija koje pružaju takve usluge tako da obezbede zadovoljenje zahteva korisnika, a i same uspešno funkcionišu.

Gljučne reči: Principi sistema kvaliteta, elementi obezbeđenje kvaliteta, briga o starima,

Abstract: “Third age” persons consist considerable part of population in Serbia. Their life quality depends to a great extent of available services that satisfy their specific demands. Significant parts of these services are medicinal. Quality system elements of organizations that offer such services in the way to satisfy demands of clients and themselves successfully function were proposed.

Key words: Quality System Principles, Quality System Elements, Aged Person Care

UVOD

Ljudi “trećeg doba” su znatan deo populacije u Srbiji. Po statističkim podacima ljudska populacija u Srbiji spada u starije u Evropi. Pripadnici ove starosne grupe imaju posebne socio-ekonomske, zdravstvene, kulturne, obrazovne i druge potrebe. Za zadovoljenje njihovih potreba postoje i posebne organizacije (ustanove, preduzeća, instituti, škole, kompanije) koje im pružaju te usluge. Kvalitet njihovog života zavisi dobrim delom od tih usluga. Zato sistem obezbeđenja kvaliteta tih organizacija predstavlja predmet ovog rada. O obezbeđenju kvaliteta organizacija koje se brinu o starima, govorićemo kroz 1) principe sistema obezbeđenja kvaliteta i 2) elemente obezbeđenja kvaliteta.

PRINCIPI SISTEMA OBEZBEĐENJA KVALITETA OBUHVATAJU SLEDEĆE ASPEKTE

- Usredsređenost na *klijenta*
- Liderstvo,
- Uključivanje zaposlenih,
- Procesni princip,
- Sistemski pristup upravljanju,
- Stalno unapređivanje,
- Odlučivanje na osnovu činjenica
- Uzajamno korisni odnosi sa dobavljačima

USREDSREĐENOST NA KLIJENTA

Ko su naši klijenti? Da bi se usredsredili na klijente treba da ih definišemo. Možemo ih definisati godinama ili statusom (socijalnim, zdravstvenim, emocionalnim). Kada definišemo klijenta treba da saznamo i njegove zahteve u pogledu naše usluge kako bi se posvetili misiji koju sistem upravljanja kvalitetom ima - ispunjenju zahteva klijenta. Zahtevi se mogu saznati direktno ili indirektno. Direktno svoje zahteve stariji ljudi relativno dobro definišu kada su u dobrom psihofizičkom stanju. Međutim procenat onih koji svoje zahteve ne saopštavaju jasno ili uopšte nisu u stanju da ih saopšte je znatno veći kod grupe starijih osoba nego kod ljudi mlađih dobnih grupa. U ovom slučaju naučno-stručna saznanja o njihovim potrebama su od izuzetne važnosti. Na bazi tih saznanja mogu se dosta dobro utvrditi zahtevi za kvalitetom. Međutim, kako su direktno iskazani zahtevi visoko personalizovani tako su i procenjeni zahtev na bazi naučno-stručnih saznanja rezultat proseka. Zato kod spunjenja indirektno iskazanih zahteva treba posvetiti više pažnje kako bi se prosečne vrednosti što je moguće više personalizovale. Zahteve klijenta treba razmotriti sa više aspekta: njihovog sopstvenog aspekta, aspekta članova porodice kojoj pripadaju, društvenog aspekta.

Tek kada smo jasno definisali zahtev klijenta možemo da se posvetimo načinu i sopstvenim mogućnostima da tom njegovom zahtevu udovoljimo. Klijent i/ili njegova porodica moraju da dobiju jasan odgovor o svim

1) Dragana Ignjatović Ristić, Medicinski fakultet Kragujevac, mail: iristickg@sbb.u

2) Ljiljana Lazić, Fond PIO, mail: ljiljana.lazic@yahoo.com

3) Borislav Vulić, Ageoquality, mail: bvulic@verat.net

mogućnostima da se njihovom zahtevu udovolji. Sve nejasnoće razrešene kod ovog principa omogućuju da se kvalitet usluga pruženih klijentu poklopi sa njegovim zahtevima.

LIDERSTVO

Ko u organizaciji za brigu o starijim osobama postavlja sistem kvaliteta? To treba da bude najautoritativniji organ organizacije; vlasnik, generalni direktor, predsednik, najodgovorniji menadžer. Sistem obezbeđenja kvaliteta je vrlo značajan za organizaciju i za poverenje koje klijent i/ili njegova porodica ima u nju. Rukovodstvo organizacije treba da pokaže svim učesnicima u sistemu kvaliteta – kako zaposlenima tako i klijentima da je empatično posvećeno misiji – dobrobiti starijih osoba. Takvo jasno opredeljenje najvišeg rukovodstva biće signal i podstrek i drugim učesnicima da se dosledno posvete svoj poslu.

UKLJUČIVANJE ZAPOSLENIH

Svi zaposleni u organizaciji za brigu o starima moraju biti uključeni u sistem obezbeđenja kvaliteta. Dosadašnja istraživanja su pokazala 1. Da nema nijedne službe ili pojedinca u nekoj organizaciji koja, makar i najmanjem stepenu, nije uključena u proces obezbeđenja kvaliteta i 2. Da ukoliko isključimo nekog iz sistema obezbeđenja kvaliteta iz bilo kog razloga (neznatna uloga, manjak sredstava) sistem gubi na efikasnosti. Zato kroz princip uključivanja svih zaposlenih u sistem obezbeđenja kvaliteta treba jasno definisati uloge, odgovornosti i ovlašćenja. Generalno, treba obezbediti da zaposleni budu svesni uloga, odgovornosti i ovlašćenja; zadataka koji se pred njih postavljaju kao i ciljeva koji se žele postići u brizi o starima. Rad i angažovanje zaposlenih je usredsređeno na zadovoljenje zahteva starih osobe koje treba da razumeju i na te zahteve odgovore. Njihov rad biće potpomognut pisanim procedurama, kriterijumima i parametrima za dostizanje visokog profesionalnog standarda kao i da će biti evaluiran u smislu dostizanja tih kriterijuma i parametara. Treba negovati i podsticati timski rad.

PROCESNI PRINCIP

Sve aktivnosti u organizaciji koje brinu o starima povezanu su u procese, tj. niz sukcesivnih akcija koje vode željenom rezultatu. Ako se aktivnost posmatra kao proces, poboljšava se efektivnost sistema brige o starima koja se ogleda u:

- Boljem definisanju aktivnosti potrebnih da se dostigne željeni rezultat,
- Ustanovljavanju jasne odgovornosti i dodeljivanju adekvatnih ovlašćenja za upravljanje ključnim aktivnostima
- Analiziranju i merenju kapaciteta za ključne aktivnosti
- Identifikaciji veza ključnih aktivnosti u i između pojedinih funkcija organizacije
- Fokusiranju na faktore kao što su resursi, metode i materijali koji će unaprediti ključne aktivnosti organizacije
- Proceni rizika, posledica i uticaja na klijente, dobavljače i druge zainteresovane (društvene organizacije, članove porodice).

Cilj koji želimo dostići primenom procesnog principa je da se klijentu ispune zahtevi uz minimalne troškove. Procesni princip pruža šansu da se u najvećoj mogućoj meri isključe greške, osigura sve što je potrebno za obavljanje posla i postigne jasno razumevanje onoga šta se očekuje od zaposlenih.

SISTEMSKI PRISTUP UPRAVLJANJU

Ključne reč definicije su **uzajamno povezani elementi** i **željeni cilj**. Svaki element se posmatra kao podsistem (neposredni izvršioци usluga, nabavka, finansije, transport) a ceo sistem brige o starima, kao podsistem većeg sistema npr. sistema javnog zdravlja, zdravstvenog sistema, socio-ekonomskog sistema.

Ovako organizovani sistemi poznati su kao hijerarhijski sistemi. Sistem brige o starima često se označava kao “sistem bez sistema”. Ova konstatacija može da znači da sistem nije ispunio očekivanja (klijenata pre svega) ili ga oni ne razumeju. Ili može da znači da su elementi sistema loše međusobno povezani ili neusklađeni. Međutim konstatacija “sistem bez sistema” nije u potpunosti korektna. Svaka organizacija za brigu o starima ima sistem, znači nije bez sistema. Druga je stvar kao taj sistem funkcionise i koliko je u skladu sa našom definicijom.

Zato razumevanje i upravljanje međusobno povezanim procesima kao sistemskom celinom doprinosi organizacionoj efikasnosti i delotvornosti u dostizanju postavljenih ciljeva.

Upravljanje sistemom kao celinom koja dinamički pulsira postiže se integracija i podešavanje procesa koji najbolje doprinose cilju, omogućuje da naponi usredsrede na ključne procese i obezbeđuje poverenje zainteresovanih u sposobnost organizacije da će brigu o starijim osobama uspešno izvršiti.

Koristi od sistemskog pristupa upravljanja su višestruke: strukturiranje sistema tako da dostigne ciljeve na najefektivniji način, razumevanje

međuzavisnosti između procesa u sistemu, usklađivanje i integrisanje procesa, obezbeđenje da se bolje razumeju uloge, odgovornosti i ovlašćenja i uklone prepreke, bolje razumeju mogućnosti i obezbede resursi pre početka aktivnosti i stalno unapređuje sistem.

STALNO UNAPREĐIVANJE

Stalno unapređenje je set aktivnosti koje svaka organizacija izvodi kako bi povećala svoje sposobnosti za postizanje boljih rezultata u brizi za starije osobe.

Organizacije koje se bave brigom o starijim osobama to stalno treba da čine. Unapređenja se naročito odnose na:

- Sve bolje razumevanje klijentovih potreba, mišljenja, shvatanja i iskustva
- Svakodnevno poboljšavanje performansi uposlenih kako bi se povisio nivo zadovoljstva klijenata i drugih zainteresovanih (članovi porodice, društvena zajednica)
- Stalne veze za razmenu znanja i iskustva kako unutar same organizacije tako i sa drugim sličnim organizacijama.
- Menadžere svih nivoa koji unapređenja stalno inkorporiraju u sistem, prate njihove efekte i procenjuju korist.
- Pozitivan prilaz svakodnevnom poslu.

Kod stalnog poboljšanja sistema nema kratkoročnog programa tako da nikada nismo sasvim zadovoljni postignutim jer novim znanjima i iskustvima možemo postići još bolje rezultate.

ODLUČIVANJE NA OSNOVU ČINJENICA

U sistemu obezbeđenja kvaliteta za stare osobe mora se odlučivati na osnovu činjenica, a ne na osnovu pretpostavki. Donošenje odluka na osnovu činjenica se oslanja na stvarno postignutim rezultatima i povećava sposobnost sistema da odgovori izazovima i lakše ostvari promene.

Činjenice koje se koriste za donošenje odluka moraju pored objektivnosti (istinitosti) biti i pouzdane, proverljive i pravovremene. Prikupljaju se putem posmatranja, merenja, testiranja ili korišćenjem nekog drugog pogodnog metoda.

UZAJAMNO KORISNI ODNOSI SA DOBAVLJAČIMA

Dobavljači koji su uključeni u sistem obezbeđenja kvaliteta organizacija za brigu o starima ulaze u partnerski odnos sa samom organizacijom. Pošto nivo kvaliteta i efikasnost, uspešnost samog sistema zavisi od roba i usluga

koje dobavljači obezbeđuju nužno je sa njima izgraditi partnerske odnose. Ti partnerski odnosi se zasnivaju na principima međusobnog poverenja i uzajamne koristi. Da bi se to postiglo potrebno je razviti jasnu i otvorenu komunikaciju, ostvariti zajednički razvoj proizvoda i usluga i zajednički planirati.

Uzajamna korist za obe strane je da se povećava sposobnost za stvaranje novih vrednosti, povećava stepen fleksibilnosti i brzina odgovora na promenjene uslove ili zahteve klijenata kao i njihova očekivanja, a to dovodi do optimizacije troškova i resursa.

OPŠTA RAZMATRANJA PRINCIPA

Razmatrajući principe na kojima počiva sistem kvaliteta dolazimo do zaključka da svaku aktivnost treba da dobro pripremiti kako bi je „uradili dobro prvi put i svaki put“. Ovaj princip je izuzetno važan u organizacijama za brigu o starima i on sadrži sve prethodne principe. Radeći tako ne gubimo vreme, ne trošimo novac, ne smetamo drugima i što je najvažnije ne izazivamo nezadovoljstvo klijenata.

Zadovoljstvo klijenata je percepcija, odnosno doživljaj klijenta o zadovoljenju njegovih očekivanja. Takođe postoji i pitanje stepenovanja zadovoljstva. Ono može varirati od visokog do niskog. Ukoliko klijenti veruju da ste vi ispunili njihove zahteve oni pokazuju visoko zadovoljstvo. Pošto je zadovoljstvo pruženom uslugom percepcija, klijent može biti nezadovoljan iako su mu ispunjeni svi ugovoreni zahtevi. To ne znači da iako niste dobili neku zamerku da ste ispunili njegova očekivanja i da je on zadovoljan vašom uslugom.

Drugi važan zaključak je da je komuniciranje izuzetno važno. Naročito komuniciranje između pružaoca usluge i klijenta. Problem komuniciranja sa starijim osobama je izraženiji nego kod ljudi drugih starosnih grupa. Problem se komplikuje jer usluge starima pružaju obično ljudi iz mlađih starosnih grupa. Zato komunikaciji i pripremi zaposlenih za komunikaciju sa klijentima treba posvetiti prvorazrednu pažnju. Pažnju treba posvetiti i komuniciranju sa onima koji rade sa nama, tj zaposlenima u organizaciji, kao i sa onima koji rade za nas, tj. sa ljudima koji nam dobavljaju razne robe i usluge. Putevi komuniciranja su vrlo raznovrsni, a i savremena tehnologija ih olakšava, npr mobilni telefon, kompjuter.

Dobro obrazovani i obučeni zaposleni su glavni resurs sistema obezbeđenja kvaliteta organizacija za brigu o starima. Obuka je neophodna za sve radnike, od najvišeg rukovodstva do hijerarhijski najniže postavljenog zaposlenog. I to obuka koja se stalno odvija bilo da

osveži stara znanja zaposlenih ili da doprinese usvajanju novih.

Svrha dobre obuke je da zaposleni znaju: zašto rade neki zadatak, šta zahteva njihov klijent, kako znaju da li su ostvarili zahtev i imaju li dovoljno znanja za svoj posao.

Zbog osetljivosti procesa brige o starima, procesima planiranja i preventivnog delovanja treba posvetiti puno pažnje. Glavni zadatak je što potpunije ispuniti zahteve klijenta koji je emocionalno osetljiviji, zdravstveno ranjiviji i socijalno ugroženiji od prosečnog klijenta mlađih starosnih dobi.

ELEMENTI SISTEMA OBEZBEĐENJA KVALITETA

Razmatraćemo sledeće elemente:

- Odgovornost rukovodstva
- Dokumentacija
- Upravljanje resursima
- Realizacija usluge
- Razvoj
- Nabavka
- Kontrola, nadzor i merenja
- Preventivne i korektivne akcije

ODGOVORNOST RUKOVODSTVA

Prvi i osnovni element sistema kvaliteta je da je rukovodstvo odgovorno za sistem kvaliteta. Rukovodstvo je obavezno da da viziju i misiju u pogledu kvaliteta tj. da projektuje ciljeve i politiku za dostizanje tih ciljeva. Rukovodstvo je odgovorno da obezbedi i resurse i sredstva za funkcionisanje sistema kvaliteta. U sistemu kvaliteta organizacije za brigu o starima to pre svega znači ljudske resurse, pa materijalno-tehnička sredstva i drugo. Zadatak rukovodstva je i da obezbedi odgovarajuću povezanost resursa putem postavljanja hijerarhijskog povezivanja i uspostavljanja drugih neophodnih veza. Odgovornost rukovodstva je i nadzor nad sistemom kvaliteta.

Rukovodstvo organizacije mora da dokaže svoju posvećenost kvalitetu putem jasnog uvida u potrebe i zahteve klijenata za uslugama. To postiže redovnim susretima sa klijentima i ispunjavanjem zakonskih i drugih normi.

Nadgledanje i upravljanje kompletnim sistemom, rukovodstvo postiže postavljanjem kompetentnih i obučanih ljudi na ključne položaje sistema sa odgovarajućim odgovornostima i ovlašćenjima.

DOKUMENTACIJA

Dokumentovanje u sistemu obezbeđenja kvaliteta ima važno mesto. Priručnik o kvalitetu obezbeđuje informacije o sistemu kvaliteta organizacije za brigu o starima svim zainteresovanim subjektima - klijentima, zaposlenima, potencijalnim korisnicima usluga. Opis sistema koji će brinuti o njima, njihovim potrebama i zadovoljiti njihove zahteve treba da bude tako napisan da klijenti jasno uoče sve elemente sistema i steknu poverenje o nivou kvaliteta usluga koje im se nude. Opis sistema služi i zaposlenima da imaju uvid u sistem kao celinu i pronađu sebe, svoje poslove, u sistemu kao i veze sa drugima. Zato osnovni dokument koji opisuje sistem treba da bude napisan tako da svakom elementu sistema odredi onu važnost koju u sistemu ima.

Druga važna uloga dokumentacije je da obezbedi jasan prikaz odvijanja svih procesa u organizaciji. Time se izbegavaju nedorečenosti, različita usmena tumačenja iste stvari i problem koji iz toga proizilaze. Koliko detaljno će ova dokumentacija opisivati šta da se radi zavisi od nivoa znanja koje zaposleni imaju, složenosti procesa, broja ljudi koji u procesu učestvuju i slično. Ova dokumentacija uobičajeno ima jedan do dva nivoa. Jedan nivo ukoliko je proces jednostavniji ili dva ukoliko je sastavljen od više operacija pa je uputno da se neke operacije posebno opišu. Obično se opis čitavog procesa naziva procedura a opis pojedinih delova procesa – instrukcija.

Treća uloga dokumentacije je da pruži dokaze o urađenom. Naime delovanjem zaposlenih i drugih zainteresovanih nastaju izveštaji o njihovom radu, međusobnom delovanju, učinku, konstatovanju i/ili razrešenju spornih situacija. Ova dokumentacija osim dokaza o učinjenom pomaže analizi sistema kvaliteta sa aspekta različitih potreba, radi unapređenja rada, smanjenja troškova, pružanja usluge koja je bliža zahtevima starijih osoba i slično.

Međutim svrha sistema obezbeđenja kvaliteta nije proizvodnja dokumentacije i prihvatljivih izveštaja već **briga** o starijim osobama. Zbog toga dokumentacija treba da bude racionalna, prepoznatljiva, jednoznačna i da je lako dostupna. Savremene tehnologije (kao što je kompjuterska) olakšavaju ovaj zadatak pa je uloga kompjutera nezaobilazna u sistemu kvaliteta.

UPRAVLJANJE RESURSIMA

Glavni resursi sistema kvaliteta su ljudi (personal, osoblje), materijalna i finansijska sredstva i radno okruženje. Smatra se da su ljudski resursi najvažniji. Pogotovo kod brige o drugim ljudima. Rad jednih ljudi sa drugim ljudima

zahteva posebne emocionalne osobine koje materijalna i finansijska sredstva nemaju. Još ako su to ljudi koji su emocionalno ranjiviji važnost ljudskih resursa je još izraženija. Zato upravljanju ljudskim resursima u sistemu obezbeđenja kvaliteta za brigu o starijim osobama treba posvetiti posebnu pažnju.

Poželjno je da menadžer koji upravlja osobljem ima i znanja o timskom radu (kako sastaviti i voditi tim), poboljšanju motivacije, mentorstvu, liderstvu, koučingu i sl.

Dužnost menadžera je da obezbedi dovoljan broj kompetentnih, obučanih i poslu posvećenih ljudi za obavljanje poslova. Ljudske resurse treba podržati odgovarajućim materijalnim i finansijskim sredstvima. Međutim samo obezbeđenje potrebnih materijalnih i finansijskih sredstava ne znači i upravljanje njima. To je već složeniji postupak. Procedure i instrukcije kao i zapisi o korišćenju sredstava predstavljaju deo upravljanja. Skladištenje, čuvanje, održavanje (tekuće, preventivno, interventno), baždarenja i podešavanja sve to predstavlja deo upravljanja.

Radno okruženje je nezaobilazni deo upravljanja resursima. Ono ima izuzetnu važnost kod pružanja usluga starijim osobama zbog prirode same usluge i korisnika usluge – klijenta. Odgovarajuće radno okruženje je veoma važno klijentima - starijim osobama - dostupnost pojedinih prostorija, količina svetla i temperatura prostorija, smanjena buka i slično.

Upravljanje resursima treba da obezbedi dovoljno odgovarajućih resursa za ispunjenje zahteva, da se resursima upravlja na odgovarajući način – prema usvojenim procedurama i instrukcijama i da se oni kontrolišu i podešavaju. “Podešavanje” možda nije najbolji termin za ljudske resurse ali njihovom kompetentnošću, obučenošću i posvećenošću poslu treba upravljati.

REALIZACIJA USLUGE

Realizacija usluga je ključni element sistema obezbeđenja kvaliteta. Ona obuhvata:

- planiranje usluge,
- način pružanja usluge,
- način kontrole i
- kontrole kvaliteta usluge

Planiranje realizacije usluge uključuje determinisanje zahteva i ciljeva koje treba dostići uslugom, zatim razvijanje procesa i procesne dokumentacije, obezbeđenje potrebnih resursa specifičnih za svaku usugu, planiranje kontrole izvršenja usluge i postavljanje objektivnih parametara kvaliteta i kriterijuma prihvatljivosti. Planiranje realizacije obuhvata i pribavljanje dokumentacije koja ukazuje na nivo zadovoljstva

klijenta, ispunjenja njegovih zahteva i pouzdanosti sistema.

Parametri i kriterijumi treba da budu tako planirani da se mogu lako primeniti. Za to su najpogodnije brojčane vrednosti. Ukoliko to nije moguće treba projektovati opisne (atributivne) skale i osoblje obučiti da ih primenjuje.

Procesi okrenuti klijentu, i to klijentu koji je starija osoba, posebno se temeljno moraju planirati. Dobar deo ovih klijenata nije u stanju da jasno ili potpuno iskaže svoje zahteve ili svoj stepen zadovoljstva pruženom uslugom. Izvršioци poslova se zbog toga mogu naći pred problemom kako da verifikuju da su uslugu uopšte izvršili a posebno da verifikuju do kog stepena su ispunili zahtev i zadovoljili klijenta. U ovome može pomoći uključivanje druge strane (članovi porodice) ili treće strane (predstavnicima društvene zajednice) kako bi se verifikacija i validacija obavila.

Komunikacija sa klijentima koji su starije osobe zahteva posebnu obuku i treba je planirati. I u ovom slučaju korisno je planirati uključivanje drugih zainteresovanih i anagžovanih u nezi starih.

Realizacija same usluge odvija se prema procedurama i instrukcijama od strane kompetentnog, obučanog i emocionalno pripremljenog osoblja, sa obezbeđenim resursima. Procedure podrazumevaju redovne procedure i procedure za slučaj problema.

Realizacija usluge se kontrolišu na planirani način (kontrola dokumentacije, posete supervizora) u skladu sa planom. U slučaju odstupanja od željenih ciljeva rade se dodatne provere i kontrole procesa izvršenja usluga.

Verifikacija usluge služi kao dokaz da je usluga izvršena, na primer, da je poseta starijoj osobi obavljena.

Validacija usluge služi kao dokaz u kom stepenu je planirani parametar zadovoljen.

RAZVOJ

Svaka organizacija koja se bavi starijim osobama treba da ima i planove razvoja i procedure kako i da razvija nove proizvode tj. uglavnom usluge (usluga kao proizvod). Nova usluga se opisuje, planiraju se ulazi i izlazi, planira se način izvršenja usluge, način verifikacije i validacije. Kod procedure za razvoj nove usluge planira se i neka od metoda za prihvatljivost nove usluge (ne mora usluga ako je nova da bude i bolja i efikasnija od neke stare). Po prihvatanju novorazvijene usluge treba predvideti i način za njeno uvođenje u redovnu proceduru.

NABAVKA

Od kvaliteta dobavljenih usluga ili roba zavisi i kvalitet usluge koju organizacija za brigu o starima njima i pruža. Ukoliko ona nije odgovarajuća, organizacija dolazi u problem, bilo da je ugrožen kvalitet njenih sopstvenih usluga ili da popravljajući tuđe loše usluge troši previše sredstava (vremena, novca). Zato nabavci proizvoda koje će se koristiti u pružanju sopstvenih usluga treba pokloniti veliki pažnju. Prvo - kupuje se od pouzdanih dobavljača. Njihovu pouzdanost proveravamo na različite načine (ulaznom kontrolom, kontrolom probnih uzoraka, kontrolom njihovog sistema obezbeđenja kvaliteta, kontrolom treće strane i slično). Po utvrđivanju pouzdanosti rangiramo ih po bonitetu, npr: pouzdan, relativno pouzdan, nepouzdan ili nekom drugom koji nađemo da je prikladan za organizaciju.

Veze sa dobavljačima se izgrađuju strpljivo i dugotrajno – strateški.

Potrebno je uspostaviti čvrste uzajamne veze sa onim dobavljačima čiji su proizvodi važni za sistem kvaliteta organizacije. To znači da postoji jaka povratna sprega sa njima kako bi u slučaju i najmanjih neusaglašenosti oba sistema kvaliteta i organizacije i dobavljača, brzo reagovala. U daljoj evoluciji međusobnih veza trebalo bi da oba sistema zajednički deluju preventivno, a da korektivne akcije svedu na najmanju moguću meru.

KONTROLA, NADZOR I MERENJA

Sistem obezbeđenja kvaliteta organizacija za brigu o starima vrši kontrolu na nekoliko načina: ulaznu, procesnu i završnu kao i kontrolu celog sistema i njegovih pojedinih elemenata. Kontrolu vrše ili posebni kontrolori ili u slučaju manjih organizacija, osobe koje već imaju neku funkciju.

Ulaznom kontrolom proveravaju se ulazi u procese, a naročito proizvodi kupljeni od dobavljača.

Kontrola procesa kod brige o starima je izrazito osetljiv parametar sistema kvaliteta. Zato je treba poveriti iskusnoj osobi. Ova kontrola je obično dvojaka. Kontroliše se samo izvršenje usluge tj. da li su svi predviđeni delovi procesa urađeni po propisanoj procedure kao i da li su ispoštovani kriterijumi za prihvatljivost kvaliteta usluge.

Kontrola celog sistema vrši se retko; češće se kontrolišu pojedini delovi ili elementi (obuka, dokumentacija, prodaja).

Nadzor nad sistemom ili njegovim delovima vrši rukovodstvo. Nadzorom se osigurava da se sistemom upravlja tj. da on ne egzistira sam od sebe, a preživljava samo nečijom dobrom voljom.

Oni koji nadziru sistem povremeno izveštavaju o njegovom stanju, problemima i izazovima pa se na bazi tih izveštaja predlažu poboljšanja.

Merenja koja se vrše u organizaciji treba da budu određena procedurama. U njima su jasno navedeni načini merenja, skale, opsezi merenja, odstupanja, dozvoljena odstupanja i sl. Merenja se vrše proverenim instrumentima, ili ako su u pitanju procene, poveravaju se obučanim proveravačima.

PREVENTIVNE I KOREKTIVNE AKCIJE

Preventivne i korektivne akcije koriste se da se poprave i podese procesi, sistem kvaliteta i dokumentacija kako bi se neprekidno unapređavale usluge koje organizacija za brigu o starima pruža. Na bazi internih i eksternih zahteva kao što su: klijentovi zahtevi, klijentove pritužbe, neusaglašenosti, kontrole, rezultati internog praćenja, primedbe nadzora, eksterne provere sistema, sugestije zaposlenih, iniciraju se preventivne i korektivne akcije.

Sistem obezbeđenja kvaliteta se smatra uspešnijim ukoliko ima više preventivnih od korektivnih akcija. U organizacijama koje pružaju usluge starima ovo je vrlo važno. Preventivne i korektivne akcije idu ruku pod ruku sa zahtevima za stalnim unapređenjem sistema jer organizacija koja analizirajući svoje greške anticipira buduće ispravne akcije i na taj način unapređuje svoje usluge.

ZAKLJUČAK

Kao što se uspeh sistema obezbeđenja kvaliteta smatra većim što ima više preventivnih nego korektivnih akcija, tako bi stalno unapređenje brige o starima trebalo označiti kao glavni cilj organizacija koje se brinu o starima. Stalno unapređenje kvaliteta usluga kroz sistem kvaliteta, garancija je uspeha ovih organizacija mereno kroz brojne pomenute parametre, a naročito kroz zadovoljstvo starih ljudi koji su u fokusu naše brige.

LITERATURA

- [1] Management in Health Care Practice, Forum for Public Health in South Eastern Europe, Zagreb 2008.
- [2] Ann-Christin Janlöv: Participation in Needs Assessment of Older People prior to PublicHome Help, Lund University, 2006, Sweden.