

KAKOVOST DELA V ZDRAVSTVU TEMELJI NA VREDNOTAH

Vera Grbec

V zadnjem času tudi na področju zdravstva vse več govorimo o kakovosti dela. S tem v zvezi se oblikujejo strokovni standardi in nekatere zdravstvene ustanove se tudi že preskušajo v ugotavljanju kakovosti. Te si zaslužijo vse priznanje, saj le tak pristop dokazuje, da mislimo resno in da smo si pripravljene nastavit ogledalo in se soočiti s stanjem, kakršno je. Le tako je možno doseči tudi izboljšave. Še več priznanja jim gre zato, ker jim tega še vedno ne nalagajo niti naša zakonodaja niti strokovna pravila.

Naš zdravstveni menedžment se še vedno ukvarja predvsem s temeljnimi organizacijskimi mehanizmi za obvladovanje sistema zdravstvenega varstva, se pravi s prizadevanji za skrajševanje čakalnih dob in podobnimi vprašanji kvantitete dela, v prepričanju, da bo opravljeno delo vsaj zadovoljive kakovosti. Vendar pa v današnjem času samo prepričanje ne zadostuje, potrebno je tudi ugotoviti, se prepričati, oceniti in izmeriti, to pa zahteva veliko dela, znanja in motiviranosti. Vsi priznavamo, da se napake in nezgode v zdravstvu dogajajo, na očitke pa največkrat odgovarjamo, češ da smo vsi ljudje in zato tudi zmotljivi. Napake in nezgode bi lahko precej bolj omilili in zmanjšali njihovo število, če bi imeli bolj vpeljan sistem zagotavljanja kakovosti. Že Florence Nightingale je dejala: »Vsi govorijo, da se nečesa ne da storiti, dokler ne pride nekdo in tisto stori.«

V razvitem svetu so že zdavnaj prešli na reševanje problemov tudi z vidika zagotavljanja kakovosti dela. Zagotavljanje kakovosti vključuje ocenjevanje kakovosti, zagotavljanje kakovosti in izboljševanje kakovosti.

Kakovost dela je v veliki meri odvisna od vrednot, ki jih ima posameznik, in od vrednot, ki jih imajo pripadniki določene profesionalne skupine.

Vsak človek ima svojo etiko, svoj pogled na svet in življenje, svoj vrednostni sistem, ki določa njegovo ravnanje.

Določene strokovne discipline, še posebej tiste, ki imajo velik vpliv na druge ljudi, so oblikovale svojo profesionalno etiko in jo zapisale v kodeksih.

Zato je pri zagotavljanju kakovosti dela prva in najpomembnejša faza identifikacija vrednot. Med vrednotami, ki jih goji posameznik in profesionalnimi vrednotami lahko obstajajo nesoglasja in konflikti, ki jih je nujno razrešiti. Skladnost oziroma neskladnost med vrednotami posameznika in tistimi, ki jih postavlja profesija, je najpogosteje glavni vzrok, da kljub enakim zunanjim dejavnikom nastajajo tako velike razlike v kakovosti dela med posameznimi zdravstvenimi delavci.

Pri zagotavljanju kakovosti se želimo čim bolj približati optimalni obravnavi pacienta. Le-ta daje »nekaj več« ali »v mnogo večji meri«. Ali drugače rečeno: to je zavzetost, razumevanje, sočutnost, empatija, svetovanje, pojasnjevanje, čas, opogumljanje, spremljanje, vzdrževanje upanja, zaupanje, naklonjenost, pozornost, dotik, vrednostni odnos (odnos enake vrednosti) ipd.

Optimalna obravnava ima lahko več izvorov:

- *Tržni značaj.* Optimalna obravnava je namenjena samo nekaterim pacientom. Največkrat gre pri tem za materialno korist, lahko pa tudi za višji ugled, pohvalo ipd. Tak koncept vedenja seveda ne temelji na etičnih osnovah.
- *Žrtvovalni značaj.* Zdravstveni delavci so se vedno pripravljene razdajati, pozabijo nase, v tem vidijo smisel življenja. Vsi poznamo kakšnega takšnega človeka, lahko ga spoštujemo in občudujemo, ne moremo pa ga posnemati. Običajno ljudje želimo živeti tudi zase.
- *Produktivni značaj.* Ob tem ko zdravstveni delavec daje več, tudi prejema več, se osebnostno bogati, zato pri njem le redko nastopi sindrom izgorelosti. Tak človek je dosegel najvišjo stopnjo osebnostne rasti in ne potrebuje zunanje spodbude.

Nekje sem prebrala zanimivo misel o osebnostnem razvoju, ki pravi, da je naš pogled na resničnost kot zemljevid, po katerem si določamo življenjsko pot. Predvsem se z zemljevidom ne rodimo, moramo si ga šele oblikovati – za to je potreben napor. Nekateri se nehajo truditi že ob koncu mladostniškega obdobja. Njihovi zemljevidi so majhni, podobni skici, njihov pogled na življenje pa ozek in varljiv. Večina ljudi pa se neha truditi ob koncu srednjih let. Prepričani so, da so njihovi zemljevidi dopolnjeni, nove informacije jih ne zanimajo več. Le malo je tako srečnih, da vse do smrti raziskujejo skrivnost resničnosti in širijo, poglobljajo in spreminjajo svoje razumevanje življenja in resnice.

Medicinske sestre smo povezane s še enim pomembnim dogodkom iz preteklega leta. V letu 1999 je Nobelovo nagrado za mir prejela humanitarna organizacija »Zdravniki brez meja«. V tej organizaciji deluje tudi veliko število medicinskih sester, ki s svojimi človekoljubnimi intervencijami blažijo probleme žrtvam državljskih vojn, naravnih nesreč in lakote. Ob tem so velikokrat tudi sami ogroženi, saj državljske vojne ne upoštevajo ženevskih konvencij, največ žrtev pa terjajo prav med civilnim prebivalstvom. Kolikšno človekoljubje je potrebno za tako delo!