



SIGMA

Support for Improvement in Governance and Management

A joint initiative of the OECD and the European Union, principally financed by the EU

Santrauka

Nyderlandų patirtis taikant ISO 9000 sveikatos apsaugos sektoriuje

Ineke Kosse, kontaktai: IKosse@jellinek.nl

Jellinek yra priklausomybių ligų gydymo centras, kuris yra Amsterdame. Centras taip pat teikia paslaugas Hilversum ir Texel.

Šiuo metu centras savo misiją apibrėžia šiuo teiginiu:

Jellinek Centras tiek savo klientų, tiek aplinkinių ir visos visuomenės yra vertinamas kaip pasiaukojanti, pažangi ir naujoviška organizacija, kuri vykdo prevenciją, gydo, rūpinasi ligoniais bei atlieka tyrimus priklausomybės ligų ir panašiose didelę grėsmę gyvenimo būdai keliančiose srityse.

Kelias kokybės politikos link prasidėjo 80-ųjų viduryje, kai Jellinek Centras bandė perorientuoti savo veiklą ir stengėsi atsigauti po finansinės ir organizacinės krizės. Tuomet buvo išskirti gana paprasti tikslai, tokie kaip, reguliariai leisti informacinį biuletinį darbuotojams, o tai suteiktų organizacijai daugiau dinamiškumo. Kokybės politika buvo svarbi, kadangi visuomenė kritiškai reaguoja į priklausomybės ligas. Taip pat, politikai reikalavo geresnio gydymo ir aiškesnių rezultatų. Visad yra keliami tokie svarbūs klausimai "Ar išties yra verta gydyti kenčiančius nuo priklausomybės ligų?" "Ar tai naudinga visuomenei?" Taigi, įdiegęs kokybės politiką, Jellinek centras bent jau gali įrodyti skeptikams, kad jie išties investuoja į ilgalaikę kokybę.

Vėliau buvo įgyvendinama keletas projektų, tokių kaip EFQM, BPR, INK, ISO ir HKZ. Jellinek buvo pirmasis psichinės sveikatos centras Nyderlanduose, gavęs ISO ir HKZ sertifikatus. (HKZ reiškia "Kokybės harmonizavimas sveikatos priežiūros centruose" ir atitinka ISO 9000). HKZ nukreipia organizaciją į gydymo procesus bei paciento priežiūrą.

Toks kokybės gerinimo procesas nebuvo lengvas. Skirtingų kokybės gerinimo sistemų įgyvendinimas yra labai daug reikalaujanti iš personalo, kurį "nuvargino politikos kryptys bei projektai", veikla. Personalo kritika buvo suvokiama kaip pasipriešinimas. Kadangi personalui buvo nuolat primenama, kad jie dirba ties projektu, kurio tikslai yra pasiekiami, jie pradėjo suvokti, kad kokybės politika galiausiai gali pagerinti jų pačių darbo efektyvumą bei sąlygas. Šiuo metu, kol yra vis dar jaučiamas kai kurių darbuotojų pasipriešinimas, personalas negali neigti tų rezultatų, kurie buvo pasiekti įdiegus įvairias kokybės sistemas.

Toks procesas padėjo pasiekti šių dalykų: centras gavo ISO ir HKZ sertifikavimą, Olandijos kokybės prizą, buvo perorganizuotas gydymo procesas, buvo įdiegtas vertinimas bendraujant telefonu su paslaugų vartotojais po gydymo bei reguliariai vykdoma darbuotojų pasitenkinimo apklausa. Šios pacientų apklausos tampa vis populiaresnėmis. Visi šie procesai yra integruoti į HKZ kokybės valdymo sistemą.