

1. UVOD

Kontinuirano unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite logičan je i neminovan proces, koji teži da ispuni očekivanja više strana. U privatnoj praksi, podsticaji da se tako nešto ostvari su naglašeniji. Delom, ti naponi proističu iz smernica koje propisuju državne institucije, a delom iz obaveze da se izade u susret drugim zainteresovanim stranama od kojih zavisi opstanak organizacije. Najznačajniji među njima su korisnici usluga jer njihovo poverenje obezbeđuje opstanak na tržištu u takmičenju sa konkurencijom. Po ovom pitanju, privatna ustanova koja pruža usluge iz fizioterapije ne razlikuje se značajno od bilo koje druge privatne medicinske prakse.

Kvalitet zdravstvene zaštite je kompleksan pojam, koji se sastoji od nebrojeno mnogo faktora. Svaki pomak u bilo kom segmentu poslovanja zdravstvene organizacije doprineće i poboljšanju kvaliteta uopšte. Samo pitanje šta se podrazumeva pod kvalitetom u zdravstvenoj zaštiti iziskuje obiman odgovor. Može se reći da kvalitet označava sposobnost da se ispuni svrha postojanja organizacije, odnosno visok stepen performansi za zadovoljavanje potreba, najpre klijenata, a zatim i drugih zainteresovanih strana.

Neophodnost kontinuiranog unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite proističe iz razumevanja da je to jedan od preduslova za razvoj samog društva uopšte. Zatim, finansiranje lošeg zdravstvenog sistema značajno je skuplje nego ulaganje u kvalitetan sistem. Nejednakosti u domenu pruženih zdravstvenih usluga među populacijom, nezadovoljstvo korisnika i visoka očekivanja od zdravstvene službe, kao i neefikasnost i neadekvatna iskorišćenost resursa su stalno prisutni problemi koji usmeravaju zdravstvenu zaštitu u pravcu poboljšanja kvaliteta.

Za unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite, identifikovane su različite strategije, od političkih i legislativnih delovanja na globalnom, regionalnom ili državnom nivou, do oblasti na koje može uticati menadžment pojedinačnih fizioterapeutskih organizacija. Najznačajnije dimenzije za unapređenje kvaliteta koje se prate su efikasnost, efektivnost, pristupačnost i pravičnost u pružanju zdravstvenih usluga, kao i sigurnost zdravstvene zaštite.

Mogućnosti unapređenja kvaliteta u privatnoj fizioterapeutskoj praksi, najbolje se mogu sagledati u analizi spoljašnjih i unutrašnjih faktora ustanove. Razumevanjem, najpre, pretnji i mogućnosti, kao i snaga i slabosti, može se započeti rad na ostvarivanju, unapređenju i održavanju kvaliteta poslovanja. SWOT analiza je upravo baza za određivanje daljeg unapređenja performansi ustanove.

Samo postojanje konkurencije nameće neophodnost neprekidnog unapređenja kvaliteta rada. Stoga, informacije o svim dostupnim pokazateljima poslovanja konkurentskih organizacija na teritoriji poslovanja matične ustanove, su od neprocenjivog značaja. Obrada prikupljenih podataka će odrediti slabe tačke konkurentske ustanove sa sličnim ustanovama i omogućiti prednost u treći za naklonost klijenata. To se obično ostvaruje ponudom bolje usluge za manju novčanu nadoknadu.

Akreditacija je sledeći značajan korak potvrđivanja dobrog kvaliteta i uveravanja klijenata da će njihovim novcem dobiti uslugu kvalitetniju od one koju pruža konkurencija. „Težina“ akreditacije je u tome što država garantuje za kvalitet poslovanja organizacije putem detaljnog ispitivanja unapred određenih relevantnih pokazatelja dobrog kvaliteta. Uslovi za dobijanje akreditacije podrazumevaju korektan odnos sa pacijentima, poštovanje

procedura, vođenje medicinske dokumentacije, korišćenje adekvatnog prostora i njegovo održavanje, kao i adekvatan odnos prema otpadnom medicinskom materijalu.

Za kvalitetno poslovanje privatne fizioterapeutske prakse značajna je i adekvatna struktura organizacije; uvođenje i praćenje novih tehnologija; dostupnost materijalnih i finansijskih resursa; odnos prema zainteresovanim stranama; klinička izvrsnost i talenat za obavljanje fizioterapeutske delatnosti; socijalna, politička i ekonomska klima; odgovornost. Svim nabrojanim faktorima pokazano je da su mogućnosti unapređenje poslovanja privatnih fizioterapeutske praksi mnogobrojne i da ostvarivanjem većeg kvaliteta u domenu menadžmenta i pružanja usluga se može, ne samo, omogućiti održivost poslovanja već se može i unaprediti.

Imajući u vidu sve relevantne činioce spoljašnje i unutrašnje sredine, i nakon njihovog upoređivanja, menadžment ustanove može početi razmatranje strategija za unapređenje kvaliteta prakse. Oblasti u kojima se ogleda snaga ustanove mogu se održavati i osnaživati, dok su slabosti i pretnje segment poslovanja koji je kritičan. Kada su poznati negativni faktori, menadžment će biti siguran u kojem pravcu treba usmeriti akcije radi unapređenja kvaliteta poslovanja. Velike privatne organizacije koje pružaju usluge i iz oblasti fizioterapije biće u mogućnosti da ostvare svoje delovanje i uticaj na širem području poslovanja, primenom više pristupa za unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite. Nasuprot tome, mala fizioterapeutska praksa u privatnom vlasništvu, odabracé svega nekoliko pristupa unapređenja kvaliteta usluga, u skladu sa raspoloživim ljudskim, materijalnim i finansijskim resursima.