

Zarządzanie ryzykiem klinicznym a jakość



Fot. Supra Brokers

Rozmowa z **Rafałem Holanowskim**, założycielem i właścicielem Supra Brokers SA oraz założycielem Grupy Supra, koordynatorem do spraw jakości

Jeszcze kilkanaście lat temu w Polsce nie funkcjonowało pojęcie zarządzania ryzykiem klinicznym. Dziś obserwujemy coraz większe zainteresowanie tym zagadnieniem.

Zdecydowanie przysłużyły się nam prace nad ustawą o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjentów. Choć trzeba powiedzieć, że jakość powinna być celem każdego menedżera, bo przekłada się na poprawę bezpieczeństwa pacjentów, zmniejszenie liczby roszczeń, poprawia jakość opieki i daje dodatkowe korzyści finansowe placówce. Dzisiaj menedżerowie zauważają bezpośredni wpływ prac nad zarządzaniem ryzykiem klinicznym na jakość świadczonych usług. Współpracujemy ze szpitalami w Polsce od 25 lat. Mnogość problemów ogranicza dyrekcję w możliwości wdrożenia wszystkich rozwiązań. Stawiamy na aktywną dydaktykę personelu. Obsługujemy już ponad 35 proc. polskich szpitali. Do chwili obecnej podczas blisko 1000 kursów przeszkoliliśmy ponad 110 tys. pracowników szpitali. Zauważamy, że w szpitalach, w których prowadzimy szkolenia, w ciągu ostatniej dekadzie istotnie spada liczba roszczeń pacjentów, co jest bezpośrednim efektem budowania świadomego, współodpowiedzialnego personelu.

Jakie są najważniejsze aspekty zarządzania ryzykiem klinicznym, mające wpływ m.in. na redukcję liczby zdarzeń niepożądanych?

Najważniejsze jest budowanie zaangażowanego zespołu. Jeśli wszyscy pracownicy nie będą czuli się odpowiedzialni za działania pro jakościowe, zwiększające bezpieczeństwo pacjentów, nie będą wdrażać i poprawiać procedur, to nasze wysiłki spełzną na niczym. Od kilku lat wprowadzamy system raportowania o istotnych zdarzeniach – *Critical Incident Reporting System* (CIRS). Jest to narzędzie pomagające zidentyfikować niebezpieczne i krytyczne incydenty w codziennej praktyce medycznej. Dzięki analizie raportu CIRS dostarczamy celowane propozycje rozwiązań danego problemu w przyszłości i zapobiegamy jego powtórzeniu. Jakość

tego raportu zależy od liczby zgłoszonych przypadków i jakości informacji na ich temat. Podobnie jak w szpitalach na zachodzie Europy i w USA, system ten sprawdza się u nas. Ponieważ jest w pełni anonimowy, kadra i pacjenci chętnie dzielą się spostrzeżeniami.

Na jakie trudności związane z ustawą o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta napotykają dyrektorzy placówek?

Przede wszystkim to niejedynie przepisy, o jakich muszą pamiętać dyrektorzy. Z pomocą przychodzi spółka Supra Brokers, która jako broker jest aktywnym *risk managerem* i realnym wsparciem dla klientów. Większość zmian wymaga dostosowania procedur do nowych zasad. Supra Brokers od paru lat wdraża z sukcesami rozwiązania, o których mówiłem, dzięki czemu klienci mogą być przygotowani na nowe okoliczności prawne ustawy o jakości. Oferujemy klientom dostęp do anonimowego systemu zgłaszania zdarzeń niepożądanych CIRS, udział personelu w Szpitalnej Akademii Wiedzy Supra Brokers, a także przeprowadzamy audyty roszczeń i zdarzeń medycznych. Skuteczną częścią poprawy bezpieczeństwa szpitala i pacjentów jest prawidłowo skonstruowana polisa ubezpieczeniowa, poparta analizą roszczeń i zdarzeń medycznych, wprowadzeniem elementów zarządzania ryzykiem klinicznym, zgodnością wdrażanych procedur z przepisami i realizacją takich działań, jak Szpitalna Akademia Wiedzy.

Rozmawiał Krystian Lurka

Więcej informacji na: <https://elearning.suprabrokers.pl> i <https://supracirs.pl>.

Rafał Holanowski – od 25 lat broker ubezpieczeniowy. Z wykształcenia lekarz. Absolwent Akademii Medycznej we Wrocławiu. Ukończył studia MBA na Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu oraz studia podyplomowe z zakresu zarządzania zakładem opieki zdrowotnej. Specjalista w zakresie zarządzania ryzykiem klinicznym w placówkach medycznych. Członek Rady Programowej Grupy Ekspertów ds. Zapobiegania Zakażeniom Związanym z Opieką Zdrowotną.