

Роля на главната сестра за подобряване на здравните грижи

1. Въведение - същност на здравните грижи и възможности за тяхното подобрене

Здравните грижи са вид услуга, която включва медицинските грижи за пациентите, като здравните грижи са общ медицински подход към пациентите от страна на лекаря и медицински сестри.

За да се разгледа въпросът, свързан с подобряването на здравните грижи, на първо място следва да се анализира същността на качеството на този вид услуга, и на второ място – да се анализира същността на услугата *здравна грижа*.

Следва да се посочи, че в медицинската теория съществуват няколко направления, характеризиращи признаците на качеството на здравните услуги, които могат да се обособят в направленията:

- Р Достъпност – наличност на възможност за оказване на здравни услуги.
- Р Равнопоставеност – грижите се предоставят на равнопоставени основи на всички.
- Р Уместност – оказваните услуги и грижи са именно подходящите.
- Р Приемливост – услугите и грижите са приемливи за пациента като резултат и цена.
- Р Своевременност – услугите и грижите се предоставят в необходимия момент.

Р Ефективност – услугите и грижите довеждат до желания резултат при минимален разход на труд, материали и финансови ресурси.

Р Ефикасност – услугите и грижите се предоставят с оглед постигане на най- добър резултат.

Р Продуктивност – услугите и грижите се предоставят при най-добра организация и довеждат до желания резултат на всички пациенти.

Р Безопасност - услугите и грижите са безопасни за пациента.

Могат да се включат и следните шест измерители на качеството на здравните услуги:

Р Ефикасност – оказваната помощ да бъде коректна чрез включване на наличните научни познания.

Р Ефективност – постигане на необходимия ефект с възможния минимум усилия и разходи при използване на наличните научни знания.

Р Приемливост – участие на пациента и неговите близки при вземане на клинични решения за неговото здраве.

Р Оптимизиране – балансиране на разходите и ефекта.

Р Легитимност – съответствие с обществените предпочитания, изразявани в етични принципи, ценности и норми.

Равнопоставеност – съответствие с принципите за справедливост при разпределение на благата между членовете на обществото.

Под “здравни грижи” се обединяват грижите, които оказват всички видове специалисти завършили медицински колеж като:

медицински сестри,

акушерки,

рентгенови и клинични лаборанти,

рехабилитатори,

санитарни инспектори,

фармацевти и помощник фармацевти и др.

Всички те обгрижват пациентите пряко или косвено и извършват немедицински (не лекарска) дейност и се наричат парамедици (para – от гр., означава – заедно със, близо до лекаря).

В настоящата разработка ще се направи кратък преглед на възможностите на главната сестра като парамедик за подобряване на здравните грижи.

2. Характеристика на дейността на главната сестра

Ролята на главната сестра е многоаспектна. От една страна, тя е вид мениджър в здравното предприятие. От друга страна, тя координира връзките между лекаря и пациентите. Друга функция на медицинската сестра е да подпомага индивида – болен или здрав, в извършването на такива дейности, които допринасят за опазване, укрепване или възстановяване на неговото здраве (или спокойна и достойна смърт) и които той би изпълнявал самостоятелно, ако имаше необходимите знания, сила и възможност за това.

Медицинската сестра прави това по такъв начин, че да помогне на пациента да стане независим възможно най-бързо

От друга страна, сестрата е силно зависима от лекаря. Тя действа под прякото му ръководство, като при това, тя предоставя и информация, свързана с оценяване на състоянието на пациента, изработване на план за грижи и истинско обгрижване и пр.

Американският специалист по мениджмънт Peter Draker посочва, че “21-ви век е епохата на технологичните специалисти, в чиято дейност се съчетават умственият и ръчният труд”. В тази категория попадат и специалистите по здравни грижи стига умственият им труд да бъде зачетен и регламентиран.

Лекарят е висококвалифициран специалист и извършва лечебно диагностична дейност, определя терапия и параклинични изследвания и регистрира своята дейност в медицинската документация.

Сестрата е член на неговия екип, като нейната основна роля е да провежда назначената терапия и да оказва грижи. Грижите отнемат значителна част от работното време на медицинската сестра.

От гледна точка на непосредствените задължения, дейността на главната медицинска сестра може да се разгледа в направленията: главната медицинска сестра най-често:

Р проверява разпределението, изразходването, съхраняването и отчета на медикаментите и превързочните материали в лечебното заведение.

Р планира, организира, координира и контролира следдипломното обучение на медицинските специалисти с образователно квалификационна степен по-ниска от „магистър“.

Р отговаря за хигиенното състояние, за дезинфекцията, дезинсекцията и дератизацията в лечебното заведение.

Р свиква и ръководи съвета по здравни грижи.

Р представя на управителя на лечебното заведение анализ и информация за състоянието на здравните грижи в лечебното заведение.

Р представя на управителя на лечебното заведение информация за състоянието на здравните грижи в болницата.

Р подбира и предлага на управителя на лечебното заведение нови служители за назначаване.

Р предлага на управителя на лечебното заведение налагането на дисциплинарни наказания и др.

От направената кратка характеристика на задълженията на главната сестра става ясно, че тя е основната връзка между пациентите и лекаря, между останалия медицински персонал и управителя на лечебното заведение. Именно комуникационната връзка между всички обекти, свързани със здравните грижи осигуряват на сестрата и

нейната роля при повишаване на качеството на здравните грижи.

3. Ролята на управлението на процеса по подобряване на здравните грижи на медицинската сестра в развитите страни и у нас

В редица страни главната медицинска сестра се нарича директор по грижите - има няколко заместника. Тя е член на управленския екип на лечебното заведение и професионален партньор (а не подчинен) на медицинския директор. В лечебните заведения у нас вече има създадени и функциониращи "съвети по здравни грижи", които работят по утвърден правилник.

За да може да се определи професионалната дейност на ръководителите на здравни грижи в здравеопазната система е необходимо да се познават предмета, субекта и обекта на управление на грижите. Управлението на здравните грижи в различните структури на здравеопазването се осъществява от субекта на здравните грижи – ръководители, които освен, че са специалисти по здравни грижи притежават бакалавърска диплома и съответните знания и умения за изпълняване на ръководни и административни функции.

Предмет на управлението на здравните грижи са принципите и методите за създаване и функциониране на организация за обгрижване, принципите регламентиращи дейността на ръководители по здравни грижи, отношенията (външни и вътрешни) на хората ръководещи процеса на обгрижване и администриране на грижите.

Субект на управление на здравните грижи са ръководните кадри – главна медицинска сестра, старши медицински сестри, акушерки, рехабилитатори, лаборанти и др. Те изпълняват дейности свързани с управленските функции – планиране, организиране, координиране, мотивиране, оценяване и контрол на дейността на специалистите по здравни грижи.

Обектът на управлението на здравните грижи са специалностите по здравни грижи завършили всички профили на медицински колеж и притежаващи следните характеристики:

- определени граници на дейността според компетентността и правомощията визирани в квалификационна и длъжностни характеристики;
- определено предназначение – според вида на грижите, мястото на извършване и възприетите модели за организация на грижи;
- определени връзки със субекта и външната среда – подчиненост и субординация.

Управлението на здравните грижи представлява евристичен процес, които цели поддържането и благоприятстването на грижите за личността, която при своята непрекъснато взаимодействие със заобикалящата я среда има търпи здравословни промени. Въпреки скептичното обществено отношение към управлението на здравните грижи и на здравия мениджмънт те продължават да се развиват и вече доказват както своята необходимост понастоящем, така и икономическата си целесъобразност.

Възможностите на главната сестра за подобряване на грижите за пациента могат да се обобщят в направленията:

Предлагането на медицински услуги по опазването на живота (в частност през перинаталния период, при екстремални състояния, застрашаващи живота на пациента, през периода на преклонна възраст и др.).

Предлагането на медицински услуги за възстановяване на здравето, възстановяване и опазване на определено равнище на трудоспособност при временната ѝ загуба. Детайлизирането на видовете медицински услуги в този сегмент се осъществява по направленията: а) медицински услуги, насочени към подпомагане при лечение на остри и недопускане на изостряне на хронични заболявания; б) медицински услуги, насочени към недопускане на превръщането на временната загуба на трудоспособност в трайна (инвалидност); в) медицински услуги по опазване и поддържане на определена степен на хроничното състояние и инвалидността. Този сегмент на пазара на здравето условно се означава като “маркетингов сегмент на болестта”.

Медицински услуги, опазващи и поддържащи състоянието на относително здрав организъм (имунопрофилактика, диспансеризация и т.н.). Този сегмент се характеризира като “маркетингов сегмент на здравето”.

Както вече бе споменато, основната функция на медицинската сестра се свързва с комуникационните връзки.

Значението на комуникациите и координацията се разбира най-добре, когато се изхожда от същността на функциите на болницата, отличаващи се с изключителна взаимозависимост. Подобно на алгоритъма на производство на най-фини артикули, където създаването на всеки нов детайл е предопределено от представата за цялото, възстановяването на здравето в човешкия организъм изисква строго определена последователност от диагностични, терапевтични и рехабилитационни мерки. Една от характеристиките на тези мерки е силно изразената им обвързаност. Степента на взаимозависимост се определя от естеството на процесите в организацията, от относителността на ролите на сътрудниците и от техните права и задължения.

Качеството на комуникациите е една от предпоставките за качеството на управленските процеси в сложния организъм на болницата и като последица от това за качеството на предлаганите услуги. Въпросите на комуникацията са част и от въпросите на човешките ресурси, тъй като сътрудниците формират средата за осъществяване на комуникации. Добрите системи за комуникация са неотменна предпоставка за успешно функциониране на здравната организация.

Когато сестрите осъществяват ефективни комуникации, те изпълняват поне едно или комбинация от следните четири процеса:

- предаване на информация,

- мотивиране,

- контрол.

- изразяване на отношение/емоции

За да могат лекарите да вземат правилни решения, те се нуждаят от информация както за стратегическите цели, така и за оперативните дейности, за ресурсите, за възможни алтернативи. Доколкото болницата е сложен организъм, призван да изпълнява особено важна мисия в обществото и подлежащ на непрекъснати промени (особено във време на преустройство на системата на здравеопазване), е много важно да се осъществяват адекватни процеси на комуникация, гарантиращи в голяма степен успешното адаптиране на лечебното заведение към изискванията на пазарната среда, характеризираща се с ограничени ресурси и засилваща се конкуренция.

Информирайки лекарите за резултатите от тяхната дейност, помагайки им да се ангажират и идентифицират с организацията, в която работят; да удовлетворят някои свои потребности в рамките на работния процес, сестрите всъщност допринасят за повишаване на мотивацията на персонала. Някои форми на комуникация помагат да се осъществи контрол върху изпълнението на дейностите в лечебното заведение. Към тях се отнасят докладите, политиката за създаване на стандарти, анализът на бюджета и др. Не на последно място, процесите на комуникация позволяват на персонала да изрази своите емоции като задоволство или неудовлетвореност, увереност или страх, радост или тъга. Всичко това определя основната функция на главната сестра – комуникационната, като в синхрон с модерните практики по управление на ресурсите в болницата, повишаване на нивото на комуникацията е и в основата на повишаването на здравните грижи, насочени към пациента.