

Οργάνωση και πιστοποίηση αναισθησιολογικού τμήματος: κέρδος-όφελος για τον ασθενή και την ιατρονοσηλευτική ομάδα

**Φωτεινή Καράμπαμπα
Επικεφαλής επιθεωρητής TÜV Hellas**

Η παροχή ποιοτικών ιατρικών υπηρεσιών στον τομέα της Αναισθησιολογίας απαιτεί για διοικητικούς και μεθοδολογικούς λόγους την οργάνωση των επιμέρους ιατρικών πράξεων που αφορούν την αναισθησία και διενεργούνται στο γενικότερο περιβάλλον ενός Νοσοκομείου σε μία λειτουργική ενότητα ή Τμήμα. Το Αναισθησιολογικό τμήμα πρέπει να είναι κατάλληλα οργανωμένο και στελεχωμένο και να συνεργάζεται στενά με τα υπόλοιπα τμήματα του Νοσοκομείου. Να λειτουργεί σύμφωνα με τις σύγχρονες διεθνείς προδιαγραφές ασφάλειας και ποιότητας στην αναισθησία και με ένα τρόπο ώστε να διευκολύνει τον ασθενή να απολαμβάνει την ποιότητα ιατρικής φροντίδας και να επιτυγχάνεται η αποτελεσματική ικανοποίηση των απαιτήσεων του ασθενούς, των συγγενών του και γενικότερα του κοινωνικού συνόλου. Πρέπει να περιλαμβάνει όλο το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό του Νοσοκομείου που παρέχει αναισθησιολογική φροντίδα σε ασθενείς για χειρουργικούς, γυναικολογικούς, διαγνωστικούς και θεραπευτικούς σκοπούς. Η οργάνωση των Αναισθησιολογικών Τομέων στα σύγχρονα νοσοκομεία περιλαμβάνει τη λειτουργία Εξωτερικών Αναισθησιολογικών Ιατρείων [ΕΑΙ], όπου γίνεται έγκαιρη αξιολόγηση και προετοιμασία των χειρουργικών ασθενών. Η λειτουργία των ΕΑΙ μειώνει τον αριθμό των αναβολών χειρουργείων, το χρόνο παραμονής των ασθενών στο νοσοκομείο και τις δαπάνες νοσηλείας.

Δεδομένης της ποικιλομορφίας των τοπικών συνθηκών δεν είναι δυνατόν να περιγραφεί ένα μοναδικό πλαίσιο οργάνωσης και διαχείρισης του Αναισθησιολογικού τμήματος. Είναι όμως δυνατόν να καταγραφούν οι βασικές αρχές λειτουργίας του τμήματος και οι βασικές απαιτήσεις του συστήματος ποιότητας όπως διαμορφώνονται από το νομοθετικό πλαίσιο του χώρου της υγείας, τα πρότυπα ποιότητας (ISO 9001) και τις κατευθυντήριες οδηγίες των αναισθησιολογικών και άλλων Ιατρικών επιστημονικών εταιρειών και συλλόγων. Το επιστέγασμα και η ολοκλήρωση της εφαρμογής αυτών των απαιτήσεων οδηγεί στην **πιστοποίηση (certification)** των νοσηλευτικών και διοικητικών διαδικασιών του Τμήματος.

Δομή και λειτουργία του Αναισθησιολογικού τμήματος

Είναι πρωταρχικής σημασίας η σύνταξη και έγκριση από την Διεύθυνση του Αναισθησιολογικού τμήματος, της πολιτικής για την ποιότητα, δηλαδή τη δέσμευση της Διεύθυνσης και της Διοίκησης του Οργανισμού για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η γνωστοποίηση της σε όλο το προσωπικό του τμήματος αλλά και στα άλλα Κλινικά και Εργαστηριακά τμήματα του Νοσοκομείου και η συνεχής επιτήρηση ώστε να εξασφαλίζεται η εφαρμογή της. Επίσης είναι απαραίτητη η εξασφάλιση των πόρων (προσωπικό, υποδομή και εξοπλισμός) που απαιτούνται για παροχή της ποιοτικής ιατρικής και νοσηλευτικής φροντίδας. Τέλος, η πλήρης αποτύπωση της οργανωτικής δομής του τμήματος και η θέση του στο οργανόγραμμα του Νοσοκομείου.

Υποδομές- Χώροι Λειτουργίας - Υπηρεσίες - Εξοπλισμός

Οργάνωση των χώρων των χειρουργείων ή χώρων όπου εκτελούνται αναισθησιολογικές πράξεις (θέσεις αναισθησίας) και του εξοπλισμού που απαιτείται σύμφωνα με τα ισχύοντα πρότυπα, τις εθνικές και παγκόσμια αποδεκτές προδιαγραφές λειτουργίας και κατευθυντήριες οδηγίες σε συνεργασία με την Τεχνική Υπηρεσία του Νοσοκομείου. Τα ισχύοντα πρότυπα είναι πρότυπα ασφαλείας τα οποία θέτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις για την ηλεκτρική ασφάλεια του εξοπλισμού και των υποδομών που εκδίδει ο οργανισμός IEC (International Electro technical Commission), πρότυπα ασφαλείας για την χρήση των ιατρικών αερίων, πρότυπα επίδοσης και τεχνικές αναφορές οι οποίες παρέχουν οδηγίες στους κατασκευαστές και τους χρήστες για τον σχεδιασμό, την κατασκευή, την επίδοση και τον τρόπο χρήσης του εξοπλισμού.

Απαιτείται η οργάνωση πλήρους αρχείου του εξοπλισμού με καρτέλες ενημερωμένες με τη συντήρηση, τον έλεγχο καλής λειτουργίας και τη διακρίβωση του μετρητικού εξοπλισμού. Ο έλεγχος γίνεται ημερήσια, πριν από κάθε αναισθησιολογική πράξη και σε τακτά χρονικά διαστήματα. Θα πρέπει να υπάρχει ιδιαίτερος χώρος επισκευών ή τμήμα τεχνικής υποστήριξης και καλά εκπαιδευμένο τεχνικό προσωπικό με δυνατότητα άμεσης επέμβασης σε περίπτωση δυσλειτουργίας ή βλάβης σε 24ωρη βάση σε συνεργασία με την Τεχνική Υπηρεσία και την Βιοϊατρική Τεχνολογία)

Εξασφάλιση χώρου γραμματειακής υποστήριξης, αρχείου ιατρικών φακέλων που να εξασφαλίζει την προστασία των προσωπικών δεδομένων των ασθενών.

Κατάρτιση προδιαγραφών και αξιολόγηση προμηθευτών σε συνεργασία με το Γραφείο προμηθειών και το Φαρμακείο, αρχείο καταγραφής των χορηγούμενων φαρμάκων, παρακολούθησης των παρτίδων και των ημερομηνιών λήξης στα βραδέως χρησιμοποιούμενα φάρμακα καθώς και παρακολούθηση του ελάχιστου αποθέματος υλικών. Εξασφάλιση επαρκούς και κατάλληλου χώρου αποθήκευσης φαρμάκων και ιατροτεχνολογικών προϊόντων.

Αρμοδιότητες προσωπικού- Εκπαίδευση

Ο σαφής προσδιορισμός αρμοδιοτήτων και καθηκόντων, η προτροπή για την ενεργή συμμετοχή του προσωπικού στο σύστημα ποιότητας, η βασική και συνεχιζόμενη συστηματική εκπαίδευση του Ιατρικού και Νοσηλευτικού προσωπικού στο αντικείμενο της αναισθησίας, στη χρήση του εξοπλισμού και στις διαδικασίες και οδηγίες ποιότητας, αποτελεί βασική συνιστώσα της οργάνωσης του τμήματος και εξασφαλίζει την ομοιόμορφη παροχή υπηρεσιών από όλο το προσωπικό.

Η τεκμηρίωση του Τμήματος.

Η τεκμηρίωση είναι ένας σημαντικός παράγοντας στην προαγωγή της ποιότητας φροντίδας και είναι ευθύνη όλου του ιατρικού και παραϊατρικού προσωπικού Περιλαμβάνει:

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας (Quality Manual) το οποίο περιλαμβάνει μεταξύ άλλων την Πολιτική Ποιότητας (Quality Policy), την περιγραφή του Συστήματος και την αποτύπωση των Διεργασιών.

Τον Ιατρικό φάκελο του ασθενούς ο οποίος πρέπει να περιλαμβάνει το σύνολο των ιατρικών δεδομένων και πράξεων και να επιτρέπει την διαρκή ανασκόπηση. Η διαχείριση του φακέλου και η εξασφάλιση της ακεραιότητας και της προστασίας των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων του ασθενούς αποτελεί ευθύνη όλου του ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού του τμήματος.

Διαδικασίες, κατευθυντήριες οδηγίες και οδηγίες χρήσης εξοπλισμού. Εκπόνηση και διανομή:

- ü Στους Αναισθησιολόγους εντύπου υλικού με κατευθυντήριες οδηγίες για την προεγχειρητική εκτίμηση και προετοιμασία.
- ü Στους Νοσηλευτές εντύπου υλικού με κατευθυντήριες οδηγίες για την προετοιμασία του Αναισθησιολογικού εξοπλισμού.
- ü Κοινοποίηση στις Χειρουργικές Κλινικές και στις «θέσεις αναισθησίας» εντύπου οδηγιών, που αφορούν στην προετοιμασία των ασθενών για την αναισθησία.
- ü Των εντύπων τεκμηρίωσης για τη λειτουργία του Τμήματος, μεταξύ των οποίων και το Έντυπο Καταγραφής Κρίσιμων Συμβάντων για την δυνατότητα του ποιοτικού ελέγχου.
- ü Προδιαγραφών κλινικής πρακτικής ή παραμέτρων κλινικής πρακτικής που προσδιορίζουν το τι πρέπει οι προμηθευτές να κάνουν για τους ασθενείς και τι να περιμένουν σαν αποτέλεσμα καθώς και πως πρέπει να εφαρμόζονται τα πρότυπα.

Εκπόνηση μελέτης διαχείρισης κινδύνου ειδικά κατά την άσκηση της αναισθησίας αλλά και γενικότερα σχετικά με κινδύνους που συνδέονται έμμεσα με την λειτουργία του τμήματος.

Μετρήσεις και ανάλυση δεδομένων. Την συλλογή ενός ευρέος φάσματος πληροφοριών σχετικά με την έκβαση της φροντίδας του ασθενούς. Τα δεδομένα αυτά πρέπει να περιλαμβάνουν εκτός των κλινικών δεδομένων, έρευνες για την ικανοποίηση του ασθενούς και τους συνολικούς πόρους που απαιτήθηκαν. Για την συλλογή των απαραίτητων δεδομένων

προκειμένου να πραγματοποιηθούν οι αναγκαίες μετρήσεις χρησιμοποιούνται διάφορα εργαλεία όπως είναι τα φύλλα συλλογής δεδομένων, τα φύλλα ελέγχου δεδομένων, οι συνεντεύξεις, οι έρευνες ικανοποίησης και η καταγραφή των παραπόνων και των μη συμμορφούμενων υπηρεσιών. Στην ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιούνται διαγράμματα ανάλυσης συνεχών μεταβλητών και στατιστικά προγράμματα.

Αντικειμενικοί στόχοι ποιότητας του Αναισθησιολογικού τμήματος

- ü Σωστή περιεγχειρητική φροντίδα χωρίς αναβολές χειρουργείων και βραχεία προεγχειρητική νοσηλεία.
- ü Κοινή γραμμή μεταξύ των αναισθησιολόγων στα θέματα της προετοιμασίας των ασθενών για το χειρουργείο.
- ü Συνεχής έλεγχος ποιότητας και βελτίωση.
- ü Συστηματική επιμόρφωση των Νοσηλευτών και του παραϊατρικού προσωπικού.
- ü Επιστημονική επάρκεια όλων των αναισθησιολόγων για την αντιμετώπιση όλων των περιστατικών ανεξαρτήτως ειδικότητας, βαρύτητας και ηλικίας.

Δείκτες ποιότητας στο Αναισθησιολογικό τμήμα.

Οι δείκτες ποιότητας είναι μεταβλητά μεγέθη που σχετίζονται με την δομή, τις διεργασίες και τα αποτελέσματα της αναισθησιολογικής φροντίδας και αποτελούν ένα μετρήσιμο μέγεθος της ποιότητας, ποσότητας και του κόστους της παρεχόμενης υπηρεσίας. Στο βαθμό που είναι δυνατόν, η επιλογή των δεικτών πρέπει να στηρίζεται σε επιστημονικά δεδομένα (evidence based) ή αν αυτό δεν είναι δυνατόν να στηρίζεται σε κριτήρια καθοριζόμενα από συλλογικούς επιστημονικούς φορείς ή επιστημονικές εταιρείες. Οι δείκτες διακρίνονται σε διοικητικούς και κλινικούς.

Οι διοικητικοί ή διαχειριστικοί δείκτες (administrative indicators) είναι μεγέθη που σχετίζονται με τους πόρους που απαιτούνται, τις δαπάνες των Αναισθησιολογικών υπηρεσιών και με την διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού (ο αριθμός των νοσηλευόμενων, οι απαιτήσεις και τα προσόντα του προσωπικού).

Κλινικοί δείκτες (clinical indicators): είναι μεγέθη τα οποία σχετίζονται με τις διεργασίες της ιατρικής και νοσηλευτικής φροντίδας, διαγνωστικές διαδικασίες, την κλινική έκβαση, την επιτυχία της αναισθησίας, την βελτίωση της υγείας των ασθενών, τις αντιλήψεις για την ιατρική φροντίδα ή τις προσδοκίες των ασθενών και των συγγενών τους. Τέλος, μία διαδικασία μετρήσεων αφορά στην καταγραφή των **συμβάντων επαγρύπνησης** τα οποία ορίζονται ως οι περιπτώσεις θανάτου ή απώλειας μίας φυσιολογικής λειτουργίας η οποία δεν σχετίζεται με την φυσική εξέλιξη της νόσου ή την υποκειμενική κατάσταση του ασθενούς. (IWA-1:2001).

Η οργάνωση και η πιστοποίηση του αναισθησιολογικού τμήματος επιφέρει πολλαπλά οφέλη.

Τα οφέλη είναι πολύ σημαντικά για τον ασθενή, τους συγγενείς του και γενικότερα το κοινωνικό σύνολο:

- ü Αύξηση της εμπιστοσύνης στην παροχή των αναισθησιολογικών ιατρικών υπηρεσιών, αύξηση της προθυμίας και διάθεσης εξυπηρέτησης από το προσωπικό, βελτίωση της επικοινωνίας και της ενημέρωσης μέσα από επικοινωνιακό υλικό και γραπτές οδηγίες αντιμετώπισης των παρενεργειών ή προβλημάτων που σχετίζονται με την αναισθησία.
- ü Μείωση των αστοχιών και των ανεπιθύμητων συμβάντων μέσα από την καταγραφή και την διερεύνηση των αδυναμιών του συστήματος. Διερεύνηση και λήψη ενεργειών στις προτάσεις και τα παράπονα του ασθενούς/συγγενών.
- ü Διαθεσιμότητα πληροφορίας για τα δικαιώματα ασθενούς, σεβασμό στον ίδιο τον ασθενή και την οικογένειά του και διατήρηση αξιοπρέπειας και ακεραιότητας. Ενημέρωση ασθενούς και δυνατότητα να συμμετέχει στις αποφάσεις. Έγγραφο συγκατάθεση.
- ü Εξασφάλιση της ιατρικής πληροφορίας από απώλεια, μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ηθελημένη ή μη, εσφαλμένη ή ανάρμοστη χρήση και κλοπή, διαδικασία παροχής ιατρικών στοιχείων-δεδομένων σε ενδιαφερόμενα μέρη (ανώνυμα είτε επώνυμα) και διατύπωση

κατευθυντήριων οδηγιών σε σχέση με τα θεμελιώδη νομικά και ηθικά ζητήματα που προκύπτουν στο χώρο της υγείας.

Υπάρχουν όμως και σημαντικά οφέλη για την ομάδα του αναισθησιολογικού τμήματος, τα οποία προκύπτουν από την καλύτερη εσωτερική λειτουργία και τεκμηρίωση του τμήματος:

- ü Ο σαφής προσδιορισμός του οργανωτικού πλαισίου και του πλαισίου διεκπεραίωσης των καθημερινών εργασιών και η δημιουργία ενός πλάνου ή ημερολογίου καθημερινών εργασιών μειώνει τις “εντάσεις” που εμφανίζονται συνήθως σε σχέση με τα “επείγοντα”, το πρόγραμμα των χειρουργείων και βελτιώνει την συνεργασία του αναισθησιολογικού τμήματος με τα άλλα τμήματα.
- ü Η ενεργή συμμετοχή του προσωπικού, η συστηματική εκπαίδευση και ο σαφής προσδιορισμός αρμοδιοτήτων και καθηκόντων αφαιρεί το άγχος της αβεβαιότητας καθήκοντος.
- ü Μείωση λαθών τα οποία παρατηρούνται συχνά σε ιατρικές εντολές εξετάσεων, συνταγογραφίες
- ü Η καλύτερη οργάνωση κι η διαχείριση των τηρούμενων αρχείων και εντύπων και η παρακολούθηση της υποδομής της Μονάδας.
- ü Η παροχή σημαντικών πληροφοριών για τις αδυναμίες του σχεδιασμού και της υλοποίησης των προσφερόμενων υπηρεσιών και η δυνατότητα συνεχούς βελτίωσης μέσα από την αναλυτική καταγραφή και διερεύνηση των περιπτώσεων συμβάντων επαγρύπνησης.
- ü Η δυνατότητα της συγκριτικής αξιολόγησης ή συγκριτικής βελτιστοποίησης (performance benchmarking) μεταξύ των τμημάτων δύο ή περισσότερων αναισθησιολογικών τμημάτων και την εναρμόνιση των κατευθυντήριων γραμμών ή ιατρικών πρωτοκόλλων ή σύγκριση της κατανάλωσης πόρων.
- ü Σημαντικά οικονομικά οφέλη μέσω αποτελεσματικότερης παρακολούθησης κατανάλωσης πόρων και αύξησης της παραγωγικότητας

Η οργάνωση και προτυποποίηση των Ιατρικών και Νοσηλευτικών διεργασιών στον τομέα της Αναισθησίας δεν έχει ακόμα κατακτήσει την κορυφή. Απαραίτητα βήματα προς αυτή την κατεύθυνση είναι η αναγνώριση του αναισθησιολόγου από τον ασθενή ως του πιο πολύτιμου συμμάχου του κατά τη χειρουργική επέμβαση, η ανύψωση του γοήτρου της ειδικότητας και η θέσπιση υποχρεωτικών προγραμμάτων συνεχιζόμενης αναισθησιολογικής εκπαίδευσης. Η εμπλοκή του νοσηλευτικού και λοιπού επιστημονικού, τεχνικού και διοικητικού προσωπικού θα επιτρέψει την αξιοποίηση των δεδομένων και του πλούσιου ιατρικού υλικού για την εκπόνηση εργασιών, την βελτίωση των ερευνητικών πρωτοκόλλων και την συμμετοχή των Αναισθησιολογικών τμημάτων σε Ευρωπαϊκά και παγκόσμια δίκτυα. Η υιοθέτηση και περιφρούρηση από την πολιτεία των σύγχρονων διεθνών προδιαγραφών ασφάλειας και ποιότητας στην αναισθησία, μαζί με τις απαραίτητες επενδύσεις θα εξασφαλίσει στον Έλληνα ασθενή αυτό που αξίζει κάθε νοούμενος ‘Πολίτης της Ευρώπης’.

Βιβλιογραφία

1. Γ. Τουντας. Η έννοια της ποιότητας στην Ιατρική και τις υπηρεσίες Υγείας. Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής 2003, 20 (5): 532-546.
2. ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008. Ελληνικό πρότυπο. Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας.
3. ISO CEN/TS 15224 Health Services-Quality management systems-Guide for the use of EN ISO 9001:2000.
4. IWA 1:2001. Quality management systems - Guidelines for process improvements in health service organizations.
5. Καθορισμός (ελάχιστων) ορίων προδιαγραφών για ασφαλή χορήγηση αναισθησίας. Υ40/3592/96 ΦΕΚ 104 25 Νοεμβρίου 1997.
6. Guidelines on Quality assurance in Anesthesia. Review. Australian and New Zealand College of Anesthetists, Professional Document TE9. ABN 82055042852.

7. Guidelines to the Practice of Anesthesia. Revised Edition 2008. Supplement to the Canadian Journal of Anesthesia. Volume 55, Number 12.
8. Good Practice. A guide for departments of Anesthesia, critical care and pain management. Third edition 2006. The Royal College of Anaesthetists and the Association of Anaesthetists of Great Britain and Ireland. <http://www.rcoa.ac.uk>.
9. The organization of an Anesthesia Department. Committee of Origin: Quality Management and Department Administration. Approved by the ASA House of Delegates on October 15, 2003 and last amended on October 22, 2008. The American Society of Anesthesiologists www.asahq.org.
10. Steven Dain. Towards international standardization of the anesthesia machine. Can. J. Anesth. 2007, 54 (8) 613-619.
11. Steven Dain. Anesthesia standards for facilities and equipment. Canadian Journal of Anesthesia, 2001, 48:41-47 41-47.