

## ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

Η Νοσηλευτική είναι επιστήμη υγείας, αναπόσπαστο μέρος του υγειονομικού συστήματος. Αποτελεί σύνθεση επιστημονικών γνώσεων, τεχνικών εφαρμογών και ανθρωπιστικής συμπεριφοράς.

Η ειδική ευθύνη της Νοσηλευτικής συνίσταται στην εξασφάλιση ολοκληρωμένης και εξατομικευμένης νοσηλευτικής φροντίδας προς το άτομο, την οικογένεια και την κοινότητα.

Η έννοια της ποιότητας της νοσηλευτικής φροντίδας είναι πολυδιάστατη. Είναι η αποτελεσματικότητα της νοσηλευτικής φροντίδας που θεωρείται ως ένα σύνολο αξιών και δεικτών στα πλαίσια της διατήρησης και βελτίωσης της υγείας των νοσηλευόμενων.

Η ποιότητα της νοσηλευτικής φροντίδας εξαρτάται από τον συνδυασμό του ενδιαφέροντος για τον άρρωστο με την επαγγελματική επάρκεια και ικανότητα του νοσηλευτή.<sup>1</sup> Η καθοριστική επίδραση του νοσηλευτή στην ποιότητα της φροντίδας εξαρτάται περισσότερο από την οργάνωση και διεκπεραίωσή της και λιγότερο από την επίδραση εξωτερικών παραγόντων, όπως είναι τα θεραπευτικά συστήματα, οι κανονισμοί του Νοσοκομείου ή οι τεχνικοί και περιβαλλοντικοί περιορισμοί.

Μελέτες έδειξαν ότι βελτιωμένες συνθήκες λειτουργίας του Νοσηλευτικού Τμήματος δεν εξασφαλίζουν αυτομάτως καλύτερη φροντίδα.<sup>2</sup>

Άλλες αρχές-κλειδιά που σχετίζονται με την ποιότητα φροντίδας είναι:

- Η μοναδικότητα του ατόμου
- Το δικαίωμα των ατόμων να επιλέγουν να συμμετέχουν ενεργητικά στη φροντίδα υγείας τους.
- Η προσωπική ευθύνη κάθε νοσηλευτή για τη φροντίδα που παρέχει
- Η πρόληψη και όχι η διαπίστωση της χαμηλής ποιότητας
- Ο σεβασμός των αξιών των ασθενών και των οικογενειών τους<sup>1</sup>

Στην εποχή μας επικρατεί η τάση να αναπτύσσονται προγράμματα ελέγχου ποιότητας της νοσηλευτικής φροντίδας. Οι σκοποί τους είναι:

- Η ακριβής διαπίστωση του επιπέδου φροντίδας του αρρώστου
- Η διόρθωση των ελλειμμάτων φροντίδας
- Η παρότρυνση των νοσηλευτών να βελτιώσουν τη φροντίδα του αρρώστου
- Η επαλήθευση της αποτελεσματικότητας των εφαρμοζόμενων νοσηλευτικών παρεμβάσεων
- Η εκπόνηση νοσηλευτικών ερευνών σχετικά με την οργάνωση, διεξαγωγή και αποτελεσματικότητα της παρερχομένης φροντίδας, καθώς και την ανεύρεση πιο αποτελεσματικών νοσηλευτικών μεθόδων.

Γενικά τα προγράμματα αυτά επιδιώκουν κάθε άρρωστος να δέχεται τέτοιο συνδυασμό διαγνωστικών, νοσηλευτικών και θεραπευτικών υπηρεσιών, ώστε να μπορούν να επιφέρουν το επιθυμητό και εφικτό αποτέλεσμα της φροντίδας σ' αυτόν.

Η ποιότητα της φροντίδας του αρρώστου εξετάζεται βάσει δεδομένων διατυπωμένων προτύπων, επιπέδων και κριτηρίων (standards) νοσηλευτικής εργασίας που αντιπροσωπεύουν τα στάδια της διεργασίας.<sup>3</sup>

Η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της φροντίδας διαπιστώνεται από την ανταπόκριση του αρρώστου στη νοσηλεία και θεραπεία, την υποχώρηση των συμπτωμάτων, την ανάκτηση ικανότητας, δύναμης και θέλησης εκτέλεσης των δραστηριοτήτων της καθημερινής ζωής και της ανάρρωσης.

Η επιδίωξη υψηλής ποιότητας στη φροντίδα υγείας είναι ευθύνη του κάθε εργαζομένου στο χώρο της υγείας. Όταν ο καθένας αναλαμβάνει προσωπική ευθύνη στη διεργασία διατήρησης και ποιότητας, τότε η από κοινού επίσημανση και λύση των προβλημάτων είναι αποτελεσματικότερη.

Ο νοσηλευτής έχει προσωπική και συλλογική ευθύνη να παρέχει φροντίδα υψηλής ποιότητας και να συμμετέχει στη διαδικασία της αξιολόγησης, η οποία περιλαμβάνει τον άρρωστο και την οικογένεια του.

Η ενεργητική συμμετοχή των νοσηλευτών στις επιτροπές προγραμματισμού εφαρμογών ελέγχου, εξασφάλισης της ποιότητας στη φροντίδα και διόρθωσης των αδυναμιών του συστήματος, εξουδετερώνει το αίσθημα απειλής και προάγει την εποικοδομητική ομαδική σχέση και συνεργασία.

Η ποιότητα της νοσηλευτικής φροντίδας σχετίζεται άμεσα με την εκπαίδευση των νοσηλευτών, τόσο τη βασική και μεταβασική όσο και τη συνεχιζόμενη. Κατά την εκπαίδευση και μετεκπαίδευση, καλλιεργούνται και αναπτύσσονται:

- Η αντίληψη της έννοιας και ο προσανατολισμός της ποιότητας της φροντίδας
- Η γνώση της νοσηλευτικής επιστήμης και πράξης καθώς και των μεθόδων εξασφάλισης και προαγωγής της ποιότητάς της.

Έρευνες υποστηρίζουν ότι η άμεση εμπλοκή στη διαδικασία εξασφάλισης ποιότητας, βελτιώνει τη νοσηλευτική εργασία, καλλιεργεί πιο θετικές στάσεις προς τη συμμετοχή, αυξάνει την αντίληψη των νοσηλευτών για την αξία της διαδικασίας αυτής και προάγει την επαγγελματική συνείδηση με τον καθορισμό προτύπων επιπέδων εργασίας και αμοιβαίας συναδελφικής κριτικής.<sup>4</sup>

Τα προγράμματα επιδίωξης υψηλής ποιότητας της νοσηλευτικής φροντίδας συντονίζουν το έργο της διαπίστωσης και λύσης των προβλημάτων αλλά και πρόληψης επανεμφάνισής τους.

Το μέλλον της Νοσηλευτικής μέσα σε ολόκληρο το σύστημα υγείας, μπορεί να εξαρτηθεί σε μεγάλο βαθμό από την ικανότητα των νοσηλευτών να προσδιορίσουν, μετρήσουν και επηρεάσουν τα αποτελέσματα της νοσηλευτικής φροντίδας.

Στο πλαίσιο εξασφάλισης ποιότητας φροντίδας αποβλέπει και η προσπάθεια του Διεθνούς Συμβουλίου Νοσηλευτών (ICN) για την καθιέρωση Διεθνούς Τυποποίησης Νοσηλευτικής Άσκησης, ώστε να υπάρχουν τα ίδια κριτήρια αξιολόγησης σε όλες τις χώρες.

Η διασφάλιση ποιότητας των παρεχομένων νοσηλευτικών υπηρεσιών επιτυγχάνεται με τη χρήση διαφόρων εργαλείων και μεθόδων και με διαφορετικούς τρόπους προσέγγισης.<sup>5</sup> Η στατιστική ανάλυση δεδομένων αναδρομικής και προγνωστικής φύσης, μπορεί να παρουσιάζεται σε πίνακες ή χάρτες. Η ανάλυση εκθέσεων μπορεί να περιλαμβάνει προτάσεις για διορθωτικές ενέργειες. Επίσης ποιοτικά στοιχεία συλλέγονται με τις επισκέψεις των διοικητικών νοσηλευτών σε όλο το ίδρυμα και με συζητήσεις του προσωπικού.

Η διασφάλιση ποιότητας νοσηλευτικών υπηρεσιών η οποία αρχίζει με τη θέσπιση κριτηρίων, είναι ένας τρόπος βελτίωσης και προαγωγής της νοσηλευτικής φροντίδας και επιλογής των πιο ευεργετικών διαστάσεων.

Οι νοσηλευτές αυξάνουν τις γνώσεις και εμπειρίες τους με την ανάπτυξη κριτηρίων. Κρίνουν αν οι στόχοι επιτυγχάνονται με τον προσδιορισμό των δυνατών και αδυνάτων ελλειμματικών περιοχών, γεγονός που εξασφαλίζει τον αυτοέλεγχο του επαγγέλματος και τη λήψη αποφάσεων για απαραίτητες αλλαγές, μεταβολών ή τροποποιήσεων στην άσκηση, εκπαίδευση και οργάνωση-διοίκηση των Νοσηλευτικών Υπηρεσιών.

Η καθιέρωση των κριτηρίων ποιότητας και των standards είναι μια πολύπλοκη διεργασία και πρέπει να υποστηρίζεται από συνεχή ερευνητική προσπάθεια.

Η νοσηλευτική είναι σε θέση να αποδείξει με συγκεκριμένους όρους την αποφασιστικότητά της να ανταποκρίνεται στην αυξημένη κοινωνική ευθύνη που αναλαμβάνει στην πράξη.

Η εκτίμηση της ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών υγείας σήμερα είναι περισσότερο αναγκαία από κάθε άλλη εποχή, επειδή επηρεάζονται από μεγάλη ποικιλία μεταβλητών. Η ανοδική πορεία του κόστους αναπόφευκτα επηρεάζει την ποιότητα της φροντίδας, εφόσον οι διαθέσιμοι πόροι που υποστηρίζουν την παροχή της περιορίζονται συνεχώς.

Η συστηματική αξιολόγηση της ποιότητας της νοσηλευτικής φροντίδας για να γίνεται ολοένα και πιο αποτελεσματική, αξιόπιστη, ευαίσθητη και ολιστική, είναι ισόβια διεργασία. Πάντοτε, και ιδιαίτερα στην εποχή μας, αποτελεί εξέχουσα προτεραιότητα για τους νοσηλευτές, όχι μόνο από την άποψη της ευθύνης τους προς το κοινό, αλλά και από την προοπτική της συνέπειας προς τον εαυτό τους και το έργο τους.

Είναι ανάγκη να καθορίσουμε το επίπεδο της ποιότητας στη νοσηλευτική και να το βελτιώνουμε συνεχώς.

Η κλινική έρευνα μπορεί να συμβάλλει σε μεγάλο βαθμό σ' αυτή την προσπάθεια.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Ραγιά Α. *Βασική Νοσηλευτική-Θεωρητικές και Δεοντολογικές Αρχές*. 6η έκδοση, Αθήνα, 2005
2. Kitson AL. Indicators of quality in Nursing Care—An alternative approach. *J Adv Nurs* 1986, 11:133–144
3. Jardine CD, Forrest J, Wells J. *Quest: Quality of standards*. Grampion Health Boards Mental Health Services, 1987
4. International Council of Nurses. *Development of Standards of Nursing education and Practice—Guidelines for National Nurses Association*, Geneva ICN 1989, 89/157 E. 15–24
5. Redferns, Norman J. Measuring the quality of nursing care – A consideration of different approaches. *J Adv Nurs* 1999, 15:1260–1271

Δρ Ασπασία Παπαδαντωνάκη  
Υπεύθυνη Έκδοσης