

## Šta su standardi?

Standardi čine okosnicu oblikovanja organizacijskog kvaliteta. Standardi su izjave očekivanja ili neke vrijednosti kojima se opisuje nivo na kojem će se pružiti usluga, vodeći računa da moraju biti značajni, objektivni, razumljivi, poželjni, realistični, mjerljivi, dostižni, fleksibilni, prihvatljivi, prilagodljivi, te profesionalni i konsenzualno prihvaćeni. Standardi su izjave očekivanja pacijenata, zdravstvenih profesionalaca, menadžera i drugih aktera, na temelju kojih se zdravstvene ustanove samoocjenjuju da bi poboljšali kvalitet i sigurnost usluga koje pružaju i da bi zaslužili akreditacijsko priznanje nakon vanjskog kolegijalnog pregleda. Standardima se definiraju ne samo neophodni resursi i organizacijski sporazumi, već i različita kriterija, politike i procedure, naprimjer kvalifikacije kliničkog i pomoćnog osoblja i prihvatljive razine izvedbe same procedure, upute o okolnostima i uvjetima izvedbe, itd.

Prema nivou, standardi se dijele optimalne standarde sigurnosti i standarde kvaliteta (izvrnosti). Optimalni standardi, uobičajeni standardi za certifikaciju zdravstvenih ustanova, označavaju najbolji mogući nivo koji se može postići raspoloživim resursima u datim uvjetima. Dakle, oni ne predstavljaju teorijski maksimum, već se vodi računa da se ovi standardi mogu ispuniti u većini slučajeva i u jednoj prosječnoj zdravstvenoj ustanovi. Ovi standardi su zakonski obavezni i u potpunosti se trebaju ispuniti. Najzad, akreditacijski standardi izvrnosti ili kvaliteta označavaju zahtjeve višeg nivoa ispunjenja i oni su zakonski dobrovoljni.

Prema vrsti, standardi se dijele na standarde strukture, procesa i ishoda zaštite. Standardi strukture definiraju potrebne resurse – ljudske, finansijske i fizičke; standardi procesa definiraju aktivnosti procese u zdravstvenoj ustanovi, dok se standardi ishoda odnose na rezultate tih aktivnosti. Dosadašnja istraživanja pokazuju da više resursa ne osigurava bolje ishode zaštite, ali postaje dokazi da ispunjenost procesnih standarda i kriterija vodi ka boljim rezultatima tretmana pacijenta.