

PLAN OPORAVKA ZDRAVSTVENE USTANOVE USLED KATASTROFA I PRIMENA STANDARDA ISO 22301

HEALTH FACILITY RECOVERY PLAN DUE TO DISASTER AND APPLICATION OF ISO 22301 STANDARD

AUTOR: Vesna CRNJANSKI, KBC "Dr Dragiša Mišović-Dedinje", Beograd, Republika Srbija, crnjanskivesna2@gmail.com

KOAUTORI: Kristina VIL, KBC "Dr Dragiša Mišović-Dedinje", Beograd, Republika Srbija, kristina.vil@dragisamisovic.bg.ac.rs

Nataša BOGUNOVIĆ, KBC "Dr Dragiša Mišović-Dedinje", Beograd, Republika Srbija, natasa.bogunovic@dragisamisovic.bg.ac.rs

Aleksandar JONOVIĆ, KBC "Dr Dragiša Mišović-Dedinje", Beograd, Republika Srbija, aleksandar.jonovic@dragisamisovic.bg.ac.rs

Apstrakt:

Primenom alata Svetske zdravstvene organizacije za procenu indeksa bezbednosti zdravstvenih ustanova, potrebno je izraditi Plan oporavka ustanove od katastrofa koje su prepoznate i utvrđene Procenom rizika od katastrofa.

Prepoznanju se nekoliko ključnih, fundamentalnih elemenata: Dobro uređen sistem bezbednosti i zdravlja na radu; integrativni pristup četiri oblasti: zaštita od požara, vanredne situacije, bezbednost i zdravlje na radu i zaštita životne sredine; postupanje u skladu sa relevantnim i / ili već uvedenim standardima; primena standarda ISO 22301; izrada relevantnih procedura kao i Plan oporavka zdravstvenih ustanova kod prepoznatih, potencijalnih i utvrđenih opasnosti kao što su: zemljotresi, poplave, biološke (epidemije, pandemije), terorizam, požari, velike saobraćajne nesreće i drugo. Pokazuje se potreba definisanja efikasnosti u dva pravca delovanja: Brzo delovanje i prelazak sa redovnog rada na rad u vanrednim situacijama kao i brzo delovanje i prelazak na redovan rad nakon vanrednih situacija.

Efikasnost postupanja je zasnovana na definisanim procedurama i planovima, implementacijom istih na svim horizontalno-vertikalnim nivoima, dobra uvežbanost internih stejkholdera i kontinuirana saradnja sa sektorom za vanredne situacije i drugim eksternim stejkholderima. Faktor "vreme" je osnovni element i kriterijum efikasnosti, odnosno pravovremenog delovanja i postupanja uz primenu mera za bezbedan i zdrav rad kako u vanrednim tako i u redovnim radnim aktivnostima.

Ključne reči: Standard ISO 22301; Plan oporavka zdravstvene ustanove; bezbednosni indeks i rizici; PDCA kontrolna matrica rizika; SWOT analiza poslovanja u redovnom i vanrednom režimu poslovanja zdravstvenih ustanova.

Abstract:

Using the tools of the World's Health Organization, after the evaluation of the safety index of health institutions, it is necessary to create a Recovery Plan due to disasters that have been recognized and determined by the Disaster Risk Assessment.

Several key, fundamental elements are recognized: A well-organized system of safety and health at work; integrative approach of four areas: fire protection, emergency situations, safety and health at work and environmental protection; acting in accordance with relevant and / or already introduced standards; application of the ISO 22301 standard; preparation of relevant procedures as well as the Recovery Plan for health institutions in case of recognized, potential and established dangers such as: earthquakes, floods, biological (epidemics, pandemics), terrorism, fires, major traffic accidents and others. The need to define efficiency in two directions of action is shown: Quick action and transition from regular work to work in emergency situations, as well as quick action and transition to regular work after emergency situations. The effectiveness of actions is based on defined procedures and plans, their implementation at all horizontal and vertical levels, good training of internal stakeholders and continuous cooperation with the emergency sector and other external stakeholders. The factor "time" is the basic element and criterion of efficiency, that is,

timely action and action with the application of measures for safe and healthy work both in extraordinary and regular work activities. The application of the ISO 22301 standard and the PDCA control matrix of potential risk should provide postulates for an effective model of behavior through a SWOT analysis of the business in the given circumstances. ISO 22301 is an international standard that helps organizations establish business continuity plans to protect them and help them recover from disruptive incidents when they occur. It also helps to identify potential threats to the organization's business and define and build capacity to cope with unforeseen events.

Keywords: Standard ISO 22301; Health facility recovery plan; security index and risks; PDCA risk control matrix; SWOT analysis of business in the regular and extraordinary mode of business of health institutions.

INDEKS BEZBEDNOSTI BOLNICA

Definisanje indeksa bezbednosti bolnica je neophodan korak u naporu poboljšanja, unapređenja funkcionalnosti bolnica tokom i nakon vanrednih situacija. Procenom indeksa bezbednosti dobijamo rezultat spremnosti bolnice da se efikasno, brzo organizuje tokom vanredne situacije kao i brzo prelaženje u redovan režim nakon izlaska iz vanrednog režima i brzi oporavak nakon vanrednih situacija. Takođe procenom otkrivamo i slabosti koje utiču na efikasan odgovore bolnice tokom vanredne situacije.

Vrši se procena kroz četiri modula i mnogobrojne podmodule. Moduli:

1. Opasnosti koje utiču na bezbednost bolnice i uloga bolnice u upravljanju vanrednim situacijama i katastrofama: geološke, hidrološke, biološke, tehnološke, društvene;
2. strukturalna bezbednost: Bezbednost konstrukcije objekata bolnice;
3. Nestrukturalna bezbednost: telekomunikacioni sistem, alternativni izvori napajanja vodom, strujom, medicinskim gasovima i energentima; stanje bezbednosti medicinske opreme; protivpožarni sistemi; sistem upravljanja otpadom; opreme i zalihe-kancelarijske, IKT, u svim organizacionim jedinicama I službama, oprema za održavanje života I dr.;
4. Upravljanje vanrednim situacijama: dobro uredjeni sistemi upravljanja: vanrednim situacijama, bezbednošću I zdravljem na radu, upravljanje incidentima; koordinacija sa internim I eksternim stejkholderima I mehanizmi koordinacije, dogovori sa zdravstvenom mrežom kao I sektorom za vanredne situacije MUP-a; ljudski resursi, upravljanje komunikacijama I informacijama; procedure trijaže pacijenata u vanrednim situacijama, sistem upućivanja I transfer pacijenata; definisane procedure za hitno postupanje.

Standardizovani "alat" koji je koncipirala Svetska zdravstvena organizacija predstavlja univerzalnu matricu za procenu indeksa bezbednosti bolnica. Ova takoreći SWOT analiza daje nam mogućnost unapredjenja indeksa bezbednosti kroz preduzimanje odgovarajućih projekata za unapredjenje odnosno optimalno funkcionisanje bolnice u vanrednoj situaciji i nakon te situacije da odgovori punim, maksimalnim kapacitetom sa potpuno funkcionalnom infrastrukturom odnosno da se promenom situacije njena funkcionalnost ne menja. Naprotiv da radi punim kapacitetom u svim slučajevima i svim etapama pre, u toku I nakon vanredne situacije bez obzira na neophodne hitne izmene procedura i organizacije rada. Ovom procenom tačno definišemo slabosti i dajemo predloge za unapredjenje sistema. U ovoj situaciji nam mogu pomoći stručnjaci kako angažovani od postojećih resursa tako i eksterni.

Procenama rizika, procedurama, programima i planovima ova postupanja moraju biti unapred planirana, predviđena, proverena i najvažnije dobro uvežbana. Kontinuirana saradnja sa eksternim stejkholderima i simuliranje vanrednih situacija doprineće da osoblje brzo, sigurno, pravovremeno reaguje u vanrednim situacijama.

ULOGA STANDARDA ISO 22301

ISO 22301 je međunarodni standard koji pomaže organizacijama da uspostave planove radi kontinuiranog poslovanja u cilju zaštite i potpore od remetilačkih incidenata odnosno vanrednih situacija kada se dogode. Pomaže organizacijama da identifikuju potencijalne pretnje poslovanju i da unaprede kapacitet delovanja kod

incidentnih situacija odnosno, događaja. Da se minimizira uticaj iznenadnih potencijalnih prekida poslovanja, rada kod vanrednih situacija. Brzo delovanje I efikasan odgovor na datu rizičnu situaciju je ključ očuvanja funkcionalnosti zdravstvenog sistema u vanrednim okolnostima. Zbog toga je važna primena standarda ISO 22301 kako bi se obezbedilo kontinuirano funkcionisanje i upravljanje kontinuitetnom poslovanja kao i najsveobuhvatnija otpornost ustanove u i nakon vanrednih situacija. ISO 22301 je standard koji predstavlja zajednički okvir za sve standarde sistema upravljanja. Na ovaj način se obezbeđuje doslednost, usklađivanje različitih standarda sistema upravljanju. Primena Demingovog (PDCA) ciklusa predstavlja procesni pristup upravljanja kvalitetom u skladu sa standardom ISO 9001, a osnovni postulat je da efikasno funkcionisanje ustanove zavisi od medjuzavisnosti njenih procesa kao kontrolisanih skupa aktivnosti.

PDCA (planiraj, primeni, kontrolišim unapredi) princip je osnovni ključ za primenu standarda ISO 22301 u svrhu stalnog poboljšanja efikasnosti poslovanja. Procesni pristup podrazumeva radnje:

1. P (eng.plan) – planiranje i uspostavljanje ciljeva i procesa nužnih za ostvarivanje rezultata u skladu sa zahtevima korisnika usluge i politikom organizacije;
2. D (eng.do)–primena tih procesa;
3. C (eng.check) – nadziranje i merenje procesa i proizvoda (rezultata, efikasnosti preduzetih aktivnosti) s obzirom na postavljenu politiku, ciljeve i zahteve;
4. A (eng.act) – preduzimanje radnji za daljnje poboljšavanje procesa.

Interakcija PDCA metodologije i procesnog pristupa čine fundament sistema upravljanja kvalitetom prema standardu ISO 9001.

TABELA 1 - PDCA (Demingov krug)



1

Četiri komponente koje se oslanjaju na standard ISO 22301, a bitne su u izradi plana oporavka ustanove nakon vanredne situacije su:

1. koncept kontinuiranog poslovanja (rada punim kapacitetom)-uzeti u obzir kontekst ustanove – okruženje u kojem posluje uključujući interne i eksterne faktore koji mogu uticati na planove kontinuiranog poslovanja.
2. zainteresovane strane: osobe ili ustanove koje mogu uticati, biti pogođeni ili smatrati da na njih može uticati određena odluka ili aktivnost. To mogu biti eksterni saradnici-dobavljači, državne institucije, privatne zdravstvene ustanove, nevladine I druge organizacije; uspešni privrednici;
3. Zahtevi za rukovodstvo koji deklarišu opredeljenost najvišeg menadžmenta da usmerava i kontroliše organizaciju na najvišem nivou bezbednosnog indeksa;
4. evaluacije učinka –podrazumeva merenje učinka i efektivnosti BCMS-a (methodology of continuous business system) i podrazumeva definisanje metoda za praćenje, merenje, analizu i evaluaciju kako bi se obezbedili validni rezultati tj.parametri praćenja.

Potrebno je uzeti u obzir I definisati maksimalno prihvatljiv prekid redovnog režima rada –vreme koje bi bilo potrebno da negativni uticaji postanu kontrolisani. Tačnije, utvrditi “maksimalni podnošljiv period poremećaja”

¹ <https://www.svijetkvalitete.com/index.php/upravljanje-kvalitetom/948-pdca-krug>

prihvatljiv za funkcionisanje ustanove bez prekida u vanrednoj situaciji. Da ustanova može postizati svoj primarni cilj, pružanje zdravstvene usluge tokom prelaza sa redovnog na vanredni oblik organizacije rada i poslovanja. Kada se utvrde prioriteta, a to su kritične slabosti ustanove i aktivnosti, kojima je potrebno kontrolisano upravljati i preduzeti oporavak nakon kritičnih situacija. Takođe, potrebno je definisati redosled i vreme oporavka za kritične aktivnosti i u odnosu na kritične aktivnosti. To znači: definisati aktivnosti, komunikaciju, procedure, planove, odgovornosti, alokaciju ljudskih i materijalnih resursa, saradnju internih i eksternih stakeholdera.

PLAN OPORAVKA ZDRAVSTVENE USTANOVE

Primena PDCA uz primenu standarda ISO 22301 kao krovnog standarda za sve relevantne standarde u funkcionisanju zdravstvene ustanove sadrži strukturu plana oporavka zdravstvene ustanove nakon vanredne situacije.

TABELA 2-Šematski prikaz potrebnih aktivnosti koje treba da predstavlja sastavni deo plana oporavka zdravstvene ustanove

Planiraj	primeni	kontroliši	unapredi
Iniciranje koncepta kontinuiranog rada (delovanja, poslovanja)	Donošenje strategije koncepta kontinuiranog poslovanja u vanrednoj situaciji	Monitoring, kontrola efikasnosti, analiza i evaluacija	Tretiranje neusaglašenosti, revizija plana
Razumevanje organizacije	Organizaciona struktura	Interna revizija	Kontinuirano poboljšanje mera, procedura, plana, poslovanja
Analiziranje postojećeg sistema poslovanja	Upravljanje dokumentima	Pregled menadžmenta	
Odobrenje projekta od strane rukovodstva	Mere zaštite i ublažavanje posledice vanredne situacije	Tretiranje neusaglašenosti, unapređenje mera	
Obim preduzimanja aktivnosti	Kontinuitet poslovanja i dedfinisanje procedura	Kontinuirano poboljšanje	²
Donošenje politike koncepta kontinuiranog poslovanja u vanrednoj situaciji	komunikacija		
Analiza uticaja krizne situacije na poslovanje ustanove	Obuka-organizovanje obuke		
Procena rizika	Vežbe, svest o značaju uvežbanosti i spremnosti na brzi, efikasan odgovor u datoj situaciji i testiranje znanja		

Plan oporavka zdravstvene ustanove sadrži mere, postupke, procedure za što brži nastavak regularnog funkcionisanja ustanove nakon vanredne situacije. Analogno tome što procene rizika od katastrofa treba da sadrže mere, aktivnosti i plan odgovora na katastrofu, tako i plan oporavka od katastrofa treba da sadrži elemente oporavka. Elementi plana oporavka su:

1.mere za kontinuitet oporavka ustanove koji podrazumevaju: organizacione, Informaciono-komunikacione, zdravstvene, kompetitivne, kooperativne, finansijske aktivnosti i elemente;

² Tabela je preuzeta iz dokumenta: <https://www.instate.biz/wp-content/uploads/2020/09/ISO-22301-Societal-Security-Business-Continuity-Management-Sys.pdf>, str.12

2. mere za oporavak osoblja; pragmatična alokacija ljudskih resursa;
3. mere za potrebne količine zaliha u medicinskoj i nemedicinskoj opremi; nabavka i zamena opreme; finansijske mere-namenska sredstva pre, tokom i nakon vanredne situacije;
4. eksterne saradnike i finansijska sredstva kao i plan prioriteta za hitan nestrukturalni i strukturalni brzi oporavak zdravstvene ustanove;
5. proceduru za oporavak i rehabilitaciju pacijenata;

Plan oporavka bolnice treba da bude sastavni deo plana kontinuiranog poslovanja ustanove u skladu sa standardom ISO 22301 i da obuhvati politiku bezbednosti i zdravlja na radu kao i strateški plan ustanove. Pre svega potrebno je doneti nacionalnu strategiju kontinuiranog poslovanja zdravstvenih ustanova, koja je potrebno da bude u saglasnosti sa strategijom sektora za vanredne situacije MUP-a kao i relevantnom dokumentacijom lokalne samouprave. Sistem bezbednosti i zdravlja na radu obuhvata mere za bezbednost i zdravlje na radu kako u redovnim tako i u vanrednim situacijama. Procedure, uputstva, obuke, vežbe, su mere koje je potrebno primenjivati radi očuvanja ljudskih resursa kao i nestrukturalnih i strukturalnih elementa.

Koordinirano i jasno definisano delovanje relevantnih subjekata države, privatnog i javnog sektora, uspešnih privrednika i zainteresovanih strana potrebno je dokumentovano planirati i definisati. Takav dokument je okosnica plana oporavka svake zdravstvene ustanove nakon opasnosti koje su prepoznate procenom rizika od katastrofa kao i potencijalnih drugih opasnosti.

ZAKLJUČAK:

Svetska zdravstvena organizacija i relevantni subjekti države prepoznali su oslanjajući se jednim delom na trenutnu ekspanziju opasnostima savremenog društva, a drugim delom na potrebu podizanja nivoa indeksa bezbednosti zdravstvenih ustanova Republike Srbije potrebu procene indeksa bezbednosti zdravstvenih ustanova. Kako je bolnica "Dr Dragiša Mišović-Dedinje" deo ovog pilot projekta, tim koji je izvršio procenu indeksa bezbednosti bolnice, a nakon obuke za ovu vrstu aktivnosti ovim radom predstavio je svoje predloge za strukturu i sadržaj plana oporavka ustanove nakon vanredne situacije. Budući da je stav relevantnih subjekata u sistemu zdravstva zaštite takav da će u skorijoj budućnosti sve zdravstvene ustanove imati priliku za ovakvom vrstom procene, očekivanja su da će se ovim radom doprineti predlogu strukture i sadržaja izrade plana oporavka zdravstvene ustanove. Investiranje u infrastrukturu, u određene projekte uticaće na brz i efikasan odgovor u vanrednoj situaciji, a pre svega efikasno sprovođenje zdravstvene delatnosti pre, u toku i nakon vanredne situacije sa stalnom brigom za ljudske resurse uz obezbeđene finansijske potpore. Neophodna je apsolutna podrška države i njenih subjekata, kako finansijska, pravna i organizaciona, tako i podizanje svesti i dobra uvežbanost kao i jasno definisani zadaci i ovlašćenja svih učesnika u sistemu bezbednosti zdravstvenih ustanova. Ključni standard ISO 22301 primenom svih mera sistema bezbednosti i zdravlja na radu, mera definisanih procenom rizika od katastrofa i planom oporavka zdravstvene ustanove doprineće efikasnoj funkcionalnosti zdravstvene mreže naročito nakon vanredne situacije.

LITERATURA:

1. Svetska zdravstvena organizacija, 2015., "Bezbedne bolnice-inicijativa", Indeks bezbednosti bolnica, vodič za evaluatore
2. <https://www.svijetkvalitete.com/index.php/upravljanje-kvalitetom/948-pdca-krug>
3. <https://www.instate.biz/wp-content/uploads/2020/09/ISO-22301-Societal-Security-Business-Continuity-Management-Sys.pdf>, str.12
4. Keković Z., Kešetović Ž., 2008., „Krizni menadžment i slični koncepti–pokušaj razgraničenja“, „Bezbednost“, br.1-2., str. 37-58;
5. Trbojević M.R., 2013., „Krizni menadžment u Republici Srbiji na lokalnom i regionalnom nivou“, Fakultet bezbednosti, Univerzitet u Beogradu, doktorska disertacija
6. Dobričanin S., Arsić Lj., Dobričanin V., Tripković A., 2021., „Ecologica“, br.102, „Krizni menadžment zdravstvenih sistema u uslovima pandemije COVID-19“, str. 193-200.