

O zarządzaniu ryzykiem, monitoringu zdarzeń niepożądanych i 20 latach doświadczenia



Fot. Archiwum

Rozmowa z Rafałem Holanowskim, prezesem Supra Brokers S.A.

Jeszcze kilkanaście lat temu w Polsce nie funkcjonowało pojęcie zarządzania ryzykiem klinicznym. Obecnie jednak obserwujemy coraz większe zainteresowanie tym zagadnieniem. Dlaczego tak jest?

Zagadnienie zarządzania ryzykiem klinicznym ma kluczowe znaczenie dla szpitala, który powinien świadomie prowadzić politykę kontroli ryzyka. Supra Brokers S.A. od wielu lat wprowadza u swoich klientów elementy zarządzania ryzykiem klinicznym. Audyt wybranych procedur, audyt zdarzeń i roszczeń medycznych to początek naszych działań z zarządzaniem ryzykiem klinicznym. Od tego zaczęliśmy. Dokładając pozostałe działania, które minimalizują ryzyko, sukcesywnie doprowadzamy do zmiany mentalności menedżerów i zakładów ubezpieczeń. Po prostu szpitale zaczynają dostrzegać pozytywne skutki naszej organicznej pracy. Celem jest stworzenie szpitala

la jako całego organizmu, który jest współodpowiedzialny, świadomy i zaangażowany. Ostatnio wprowadziliśmy platformę e-learningową dla personelu szpitali w celu umożliwienia sprawnego i innowacyjnego korzystania z panelu wiedzy i kontaktu z naszymi brokerami i radcami prawnymi.

Odpowiednie wystandaryzowanie procedur dotyczących zgłaszania zdarzeń niepożądanych lub samej obawy, że zaistniała możliwość powikłania w wyniku takiego zdarzenia, jest ważnym elementem unikania ryzyka w szpitalach. Czy można wskazać najważniejszy element w zarządzaniu ryzykiem klinicznym, umożliwiającym m.in. redukcję liczby zdarzeń niepożądanych w szpitalach?

W monitoringu zdarzeń niepożądanych istotne jest przeprowadzenie całego procesu od początku do końca – przekonanie władz szpitala i menedżerów o słuszności takiego działania, przeszkolenie personelu, dostosowanie programu do monitorowania zdarzeń do specyfiki szpitala. Następnie najważniejsze jest, aby każdy pracownik włączył się w ten anonimowy proces monitoringu zdarzeń. Dopiero wtedy raport przygotowany dla dyrekcji odniesie skutek, czyli da zarządzającym informację, gdzie są czarne punkty ryzyka szpitala, jakie procedury trzeba zmienić, kogo przeszkolić. Najważniejszym elementem jest zaangażowanie całego personelu w proces analizy ryzyka, tylko pod tym warunkiem można zbudować prawdziwą tarczę ochronną. Supra Brokers S.A. jako

pierwsza firma wprowadziła oprogramowanie, które spełnia także wszystkie wymogi akredytacji Centrum Monitorowania Jakości w zakresie zgłaszania i monitorowania zdarzeń niepożądanych. Program Supra Brokers S.A. jest anonimowy, co stanowi jego niepodważalny atut. *Critical Incident Reporting System*, w skrócie CIRS, to oprogramowanie Supra Brokers S.A., które służy do zgłaszania i monitorowania zdarzeń niepożądanych.

Supra Brokers S.A. jest największym brokerem ubezpieczeniowym branży medycznej w Polsce. Ile szpitali obsługuje państwa firma? I co jest waszym największym sukcesem?

Obsługa 30% polskich szpitali oraz blisko 20 lat doświadczenia pozwoliły nam uzyskać pozycję najbardziej doświadczonego podmiotu, który dzisiaj nie jest już skupiony tylko na serwisie brokerskim. Współpraca z klientami to ciągła praca i proces stałego monitorowania sytuacji w szpitalu i na rynku. Dostarczamy najświeższe rozwiązania z zakresu jakości, zgodne z aktualnymi przepisami prawa. Stale optymalizujemy wysokość składki ubezpieczeniowej, która opiera się na filarach konkurencyjności, innowacyjności i kontroli ryzyka. Doprowadzenie do sytuacji, w której od dwóch do sześciu firm składa oferty na ubezpieczenie obowiązkowe odpowiedzialności cywilnej podmiotu wykonującego działalność medyczną, jest jednym z największych osiągnięć naszej firmy, jeśli chodzi o działania związane z publicznym sektorem szpitalnym.

Rozmawiał Krystian Lurka