

# KAKOVOST IN METODE IZBOLJŠEVANJA KAKOVOSTI

Asist. dr. Andrej Kravos, dr. med.

# CILJI SKLOPA

2

- Po koncu sklopa boste:
  - poznali definicijo kakovosti
  - poznali definicijo izboljševanja kakovosti
  - poznali metode izboljševanja kakovosti
  - znali določiti standard, merilo in kazalec kakovosti
  - poznali krog kakovosti in ga znali uporabiti v praksi

# VSEBINA SKLOPA

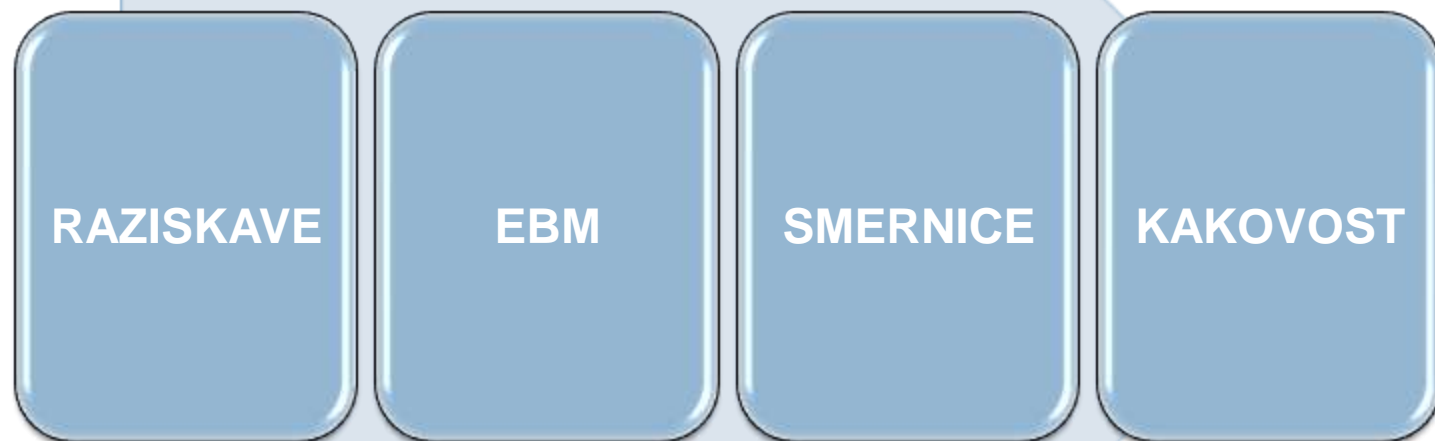
3

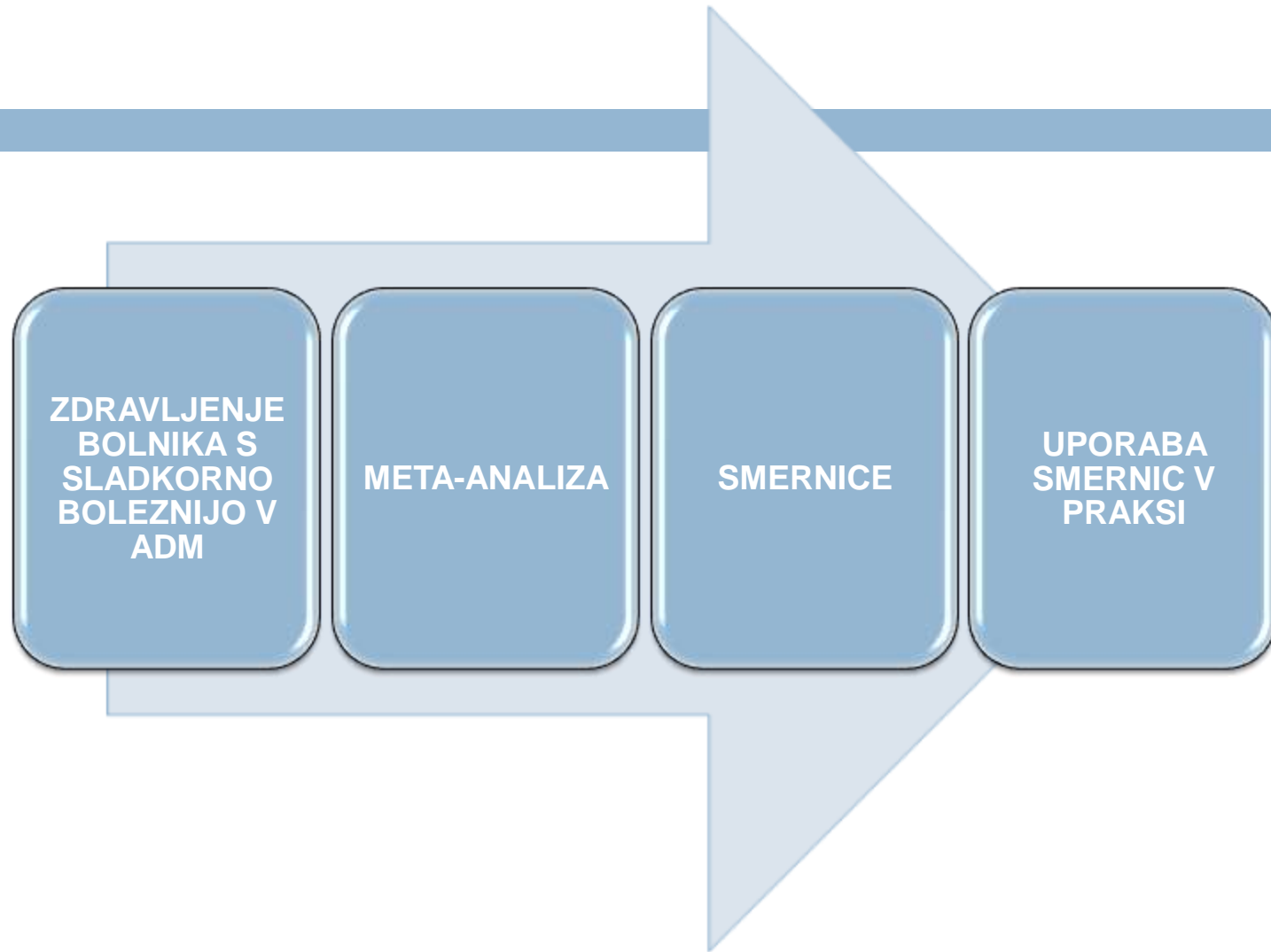
- Predavanje – teoretične osnove
- Delo v skupinah:
  - ▣ prepoznava problemov na področju kakovosti dela v ambulantni
  - ▣ izdelava načrta sprememb za izboljšanje kakovosti

# OSNOVNI POJMI

4

- Smernice
- Kakovost
- Izboljševanje kakovosti
- PDCA krog
- Vijačnica kakovosti
- Merilo/kazalec/standard kakovosti





# KAKOVOST V ZDRAVSTVENI OSKRBI

7

- Stopnja, do katere določena storitev ali produkt zagotavlja želen izid ali izide
- Stopnja, do katere zdravstvena oskrba posameznika in populacije zveča možnost želenih zdravstvenih izidov in se sklada s trenutnim znanjem ter pogoji dela (IoM).

# KAKŠNA JE KAKOVOSTNA OSKRBA?



# DIMENZIJE KAKOVOSTI

9

## VARNOST

Izogibanje povzročanja škodljivega učinka zdravstvene obravnave

## USPEŠNOST

Nudenje storitev, ki temeljijo na znanstvenih dokazih in omogočajo jasno korist.

## USMERJENOST V OSEBO

Nudenje oskrbe, ki se sklada z bolnikovimi potrebami in pričakovanji.

## PRAVOČASNOST

Zmanjševanje čakalnih dob in zakasnitev pri oskrbi, ki povzročajo poslabšanje zdravstvenega stanja

## UČINKOVITOST

Izogibanje nepotrebnim postopkom v oskrbi.

## ENAKOST

Nudenje oskrbe, ki se ne razlikuje glede na lastnosti bolnikov.

# VRSTE KAKOVOSTI

10

- Kakovost strukture
- Kakovost procesa
- Kakovost izidov

# KAKOVOST STRUKTURE

11

- Pomeni:
  - ▣ Relativno stabilne elemente zdravstvenega sistema, ki omogočajo dostop do in nudenje zdravstvene oskrbe
- Vključuje:
  - ▣ Lastnosti skupnosti (oddaljenost do ambulante)
  - ▣ Organizacija (število zdravnikov v nekem kraju)
  - ▣ Lastnosti ponudnika zdravstvenih storitev (starost, spol, delovna doba ...)
  - ▣ Lastnosti populacije (tip zavarovanja)

# KAKOVOST PROCESA

12

- Pomeni:
  - ▣ Dogodke, ki se zgodijo med interakcijo zdravnik-bolnik.
- Vključuje:
  - ▣ Kakovost izvedbe (primernost ukrepa)
  - ▣ Interpersonalno kakovost (sodelovanje z bolnikom)

# KAKOVOST IZIDOV

13

- Pomeni
  - ▣ Učinek oskrbe na zdravstveno stanje bolnika in populacije
- Vključuje:
  - ▣ Rezultate preventive, dignostike in zdravljenja

# IZBOLJŠEVANJE KAKOVOSTI

14

- Sistematične, na podatkih temelječe aktivnosti, ki so narejene za to, da prinašajo takojšnje pozitivne spremembe v nudenju zdravstvene oskrbe

# PET PRINCIPOV IZBOLJŠEVANJA KAKOVOSTI

15

1. Izboljševanja kakovosti je znanost organizacije procesa.
2. Če ne moreš meriti, ne moreš izboljšati.
3. Upravljanje procesa pomeni upravljanje procesa in ne upravljanje zdravnikov oz med. sester
4. Pravi podatki v pravi obliki ob pravem času v pravih rokah.
5. Vključitev sposobnih ljudi.

# ZAKAJ IZBOLJŠEVATI KAKOVOST?

16

- Ker moramo (specializacija, direktor, javnost)
- Ker želimo
- Ker to vsi delajo
- Ker hočemo biti boljši
- Ker je to temelj našega dela



# ČEMU IZBOLJŠEVATI KAKOVOST?

17

- Povečevanje:
  - Varnosti
  - Učinkovitosti
  - Uspešnosti

# CILJI IZBOLJŠEVANJA KAKOVOSTI

18

- Zmanjšanje razlik v izidih
- Večja zanesljivost
- Manjša odstopanja pri postopkih
- Premik krivulje izidov proti boljšim izidom

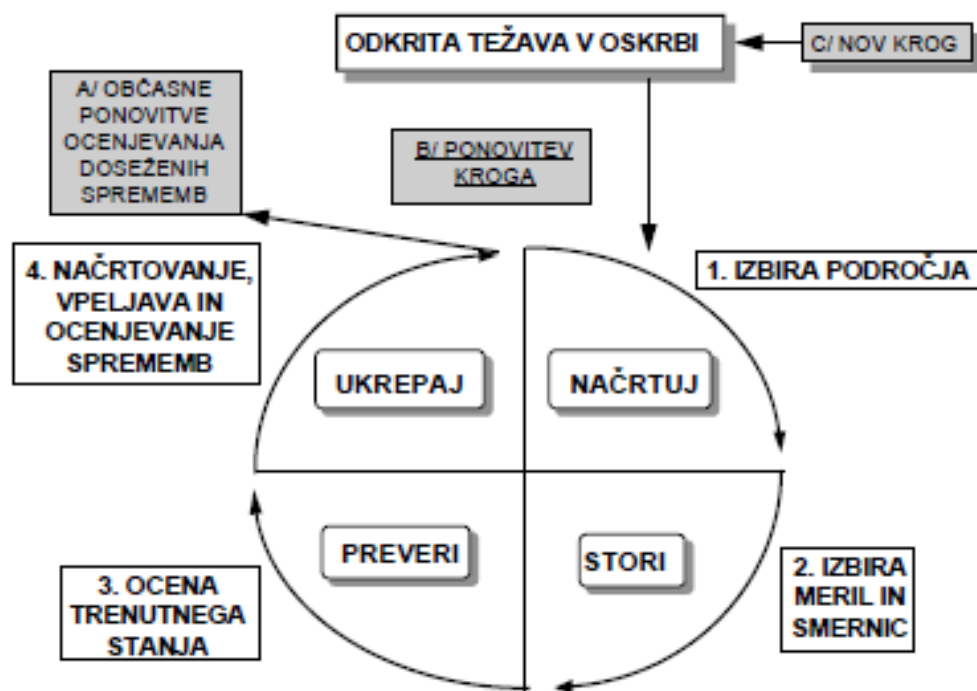
19

# KAKO IZBOLJSEVATI KAKOVOST?

Metode izboljševanja kakovosti

# KROG KAKOVOSTI

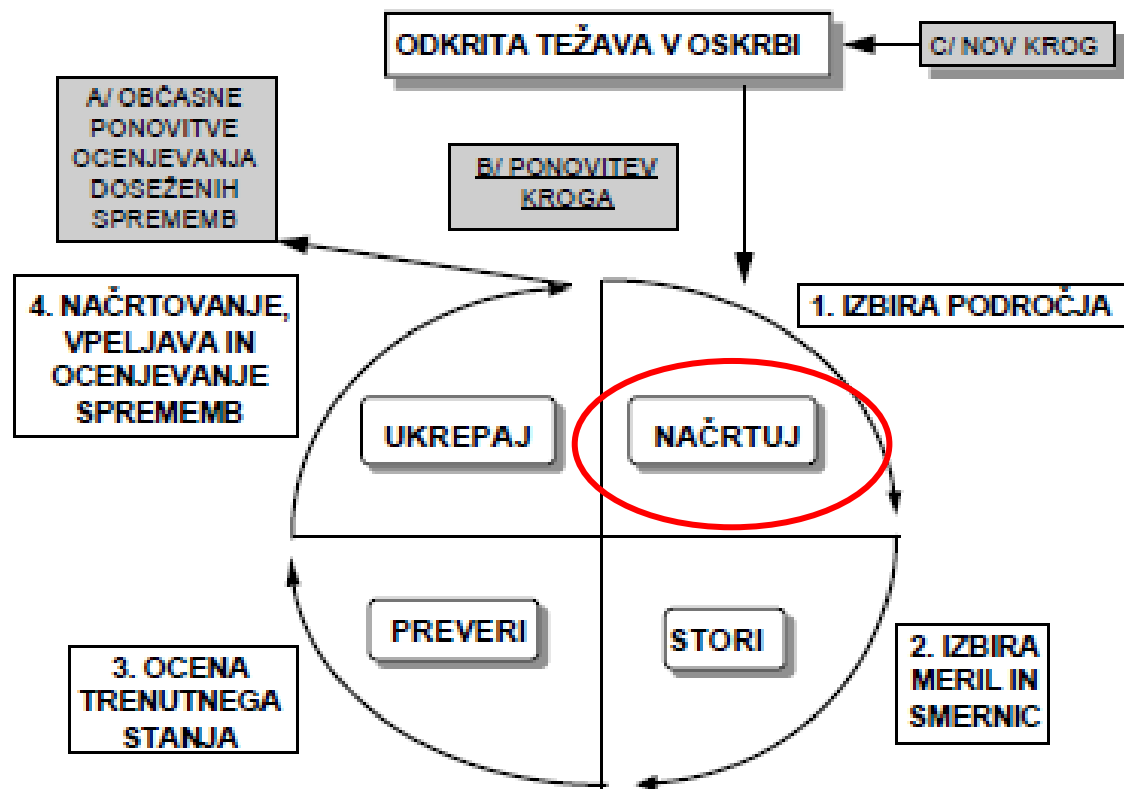
20



Slika: Kersnik J. Kakovost v zdravstvu.

# 1. NAČRTUJ

21



# NAČRTUJ

22

- Izbira področja/težave, ki se/je ga bomo lotili izboljševati

# ODKRITA TEŽAVA V OSKRBI

23

- Pritožbe bolnikov
- Pritožbe osebja
- Nizka kakovost oskrbe na določenem področju
- Nizko zadovoljstvo bolnikov
- Analiza dela

- Vsak zase napišite 3 težave, ki jih vidite pri svojem delu.



# METODE IZBIRE PODROČJA/TEŽAVE

25

- Možganska vihra (brainstorming)
- Tehnika listkov za zidu
- Fokus metoda
- Nominalna metoda

Rang	Prednostna naloga	1	2	3	4	5	š
8	<i>Premalo časa za bolnika</i>	<i>I</i>				<i>I</i>	<i>6</i>
<u>1</u>	<u><i>Dolgo čakanje v čakalnici</i></u>	<u><i>I</i></u>	<u><i>II</i></u>	<u><i>III</i></u> <u><i>I</i></u>	<u><i>III</i></u>	<u><i>II</i></u>	<u><i>37</i></u>
5	<i>Vodenje diabetikov</i>	<i>I</i>		<i>III</i>	<i>I</i>	<i>I</i>	<i>19</i>
2	<i>Predpisovanje antibiotikov pri resp. infektu</i>	<i>I</i>	<i>III</i>	<i>I</i>	<i>II</i>	<i>II</i>	<i>28</i>
9	<i>Težave pri napotitvah</i>	<i>I</i>	<i>I</i>				<i>3</i>
4	<i>Vodenje hipertonikov</i>	<i>II</i>	<i>I</i>	<i>II</i>		<i>III</i>	<i>25</i>
10	<i>Določanje nujnosti</i>		<i>I</i>				<i>2</i>
6	<i>Naročanje laboratorijskih preiskav</i>		<i>I</i>	<i>I</i>	<i>III</i>		<i>16</i>
3	<i>Preventiva kardiovaskularnih bolezni</i>	<i>I</i>	<i>II</i>		<i>III</i>	<i>II</i>	<i>27</i>
7	<i>Hišni obiski</i>	<i>III</i> <i>I</i>	<i>I</i>	<i>I</i>		<i>I</i>	<i>14</i>

Slika: Kersnik J. Kakovost v zdravstvu.

# LASTNOSTI IZBRANE TEŽAVE

27

- Pogost
- Vpliv na zadovoljstvo bolnikov in izvajalcev
- Zanimiva/pomembna za vse
- Možnost opazovanja/merjenja in ocenjevanja
- Možnost odpravljanje težav s spremembo
- Možnost postavljanja standardov oz. ciljev boljše kakovosti

# PRAKTIČEN PRIMER

28

- Dolgo čakanje v čakalnici

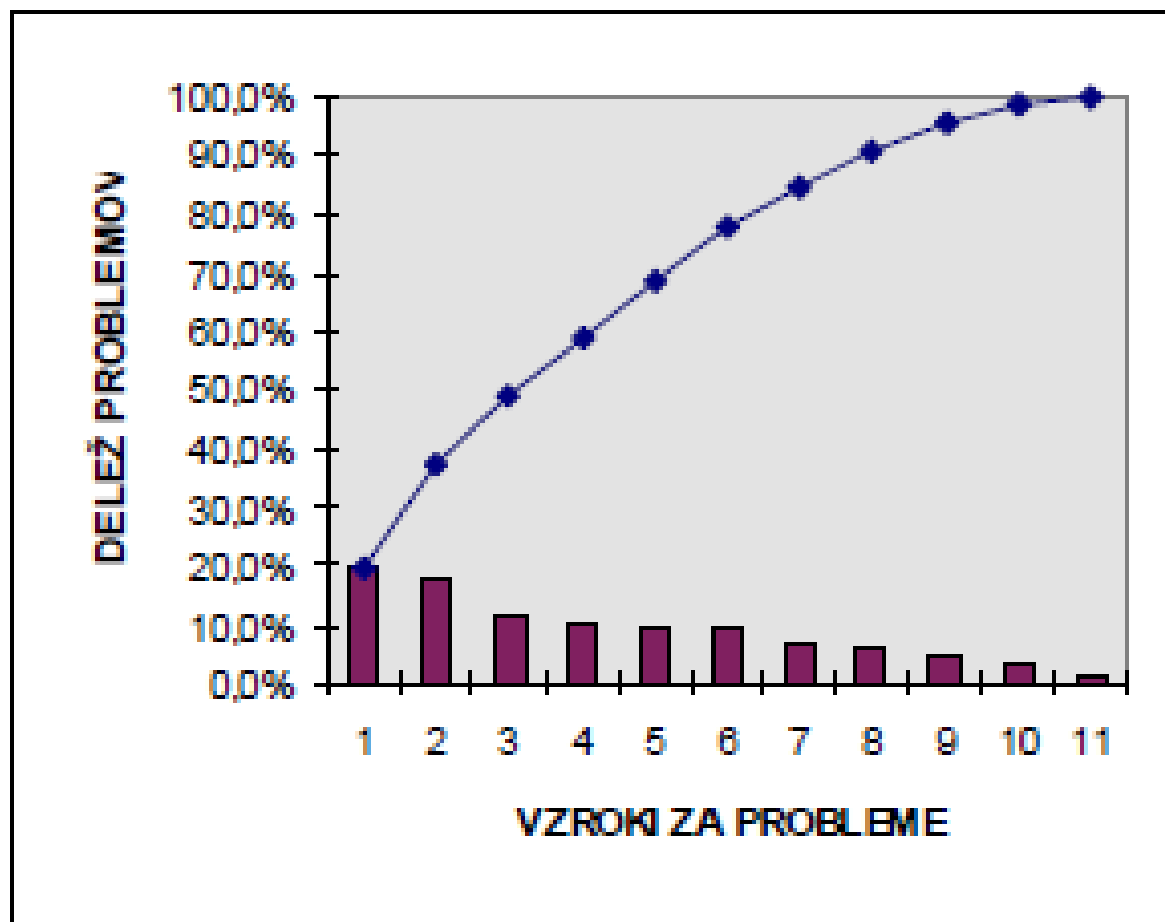
# UGOTAVLJANJE VZROKOV ZA TEŽAVO

29

- Tehnika ribje kosti
- Pareto diagram



Slika: Kersnik J. Kakovost v zdravstvu.



**1. ZDRAVNIK ZAMUJA**

**2. BOLNIKI PRIHAJAJO HKRATI**

**3. SESTRA NE TRIAŽIRA BOLNIKOV**

Slika: Kersnik J. Kakovost v zdravstvu.

# 2. STORI

32





# STORI

33

- Izbira meril in smernic
  - Kazalec
  - Merilo
  - Standard

# KAZALEC KAKOVOSTI

34

- Merljivi del naše težave/problema v kakovosti

# ČAKANJE V ČAKALNICI

35

- Kazalec kakovosti?

# ČAKANJE V ČAKALNICI

36

- Kazalec kakovosti:
  - ▣ čas čakanja bolnika (v minutah) od prihoda v čakalnico do vstopa v zdravnikovo ordinacijo

- Vsak zase napišite kazalec kakovosti za težavo, ki ste si jo zapisali prej.

# MERILO KAKOVOSTI

38

- Je sistematično oblikovano stališče, ki ga lahko uporabljamo pri ocenjevanju ustreznosti določene odločitve, postopka, posamezne storitve, posega in izida oskrbe.
- Je opredeljeno zaželeno ali nezaželeno stanje kazalca zdravstvene oskrbe.

# ČAKANJE V ČAKALNICI

39

- Merilo kakovosti?

# ČAKANJE V ČAKALNICI

40

- Merilo kakovosti:
  - ▣ čas čakanja v čakalnici je 20 minut ali manj



- Vsak zase napišite merilo kakovosti za težavo, ki ste si jo zapisali prej.

# STANDARD

42

- Pričakovana raven doseganja merila

# ČAKANJE V ČAKALNICI

43

- Standard kakovosti?

# ČAKANJE V ČAKALNICI

44

- Standard kakovosti:
  - ▣ vsaj 60 % bolnikov v čakalnici čaka 20 minut ali manj

- Vsak zase napišite standard kakovosti za težavo, ki ste si jo zapisali prej.

# 3. PREVERI

46



# PREVERI

47

- Ocenjevanje kakovosti trenutnega stanja:
  - ▣ Preverjanje skladnosti opravljenega dela s standardi
  - ▣ Ocenjevanje trenutnega stanja kakovosti postopkov oskrbe na osnovi ocenjevanja (merjenja) kakovosti

# NAČRT PREVERJANJA STANJA

48

- Vzorčenje
- Metode



# ČAKANJE V ČAKALNICI

49

- Vzorec?
- Metode?

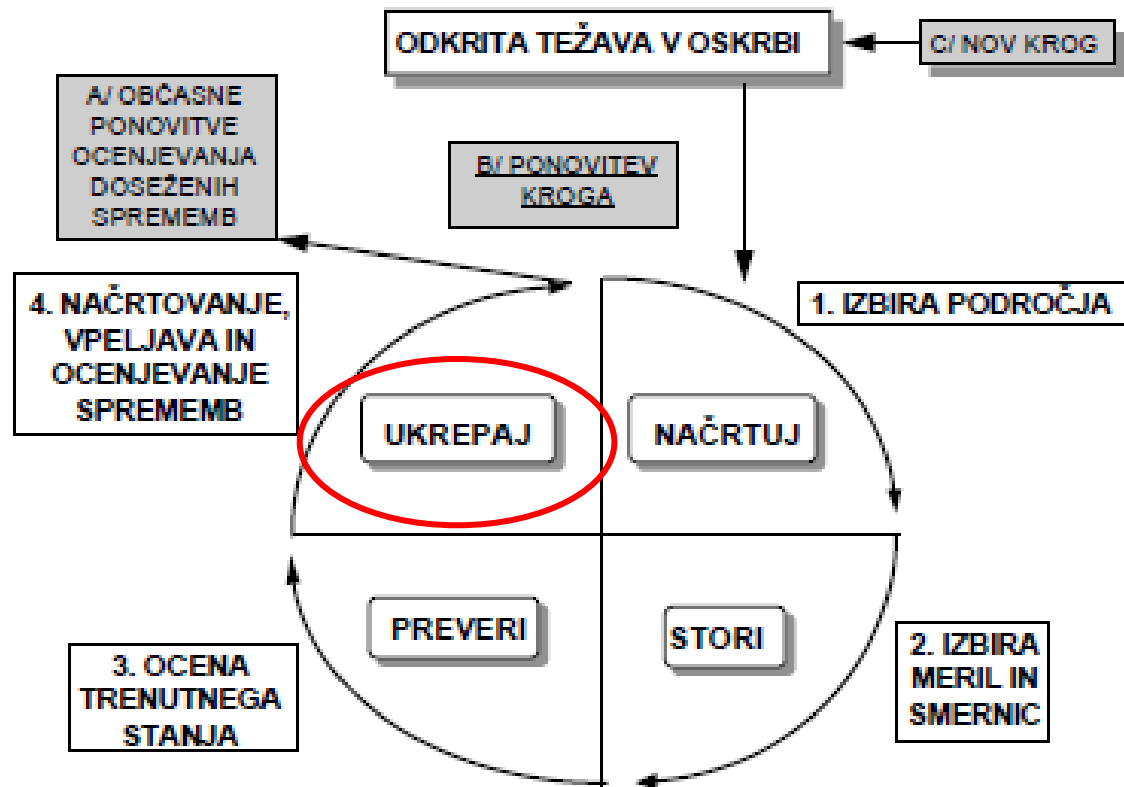
# ČAKANJE V ČAKALNICI

50

- Sistematičen vzorec (vsak 10. bolnik) 100 bolnikov
- Merjenje časa čakanja s štoparico
- Rezultati:
  - ▣ 32 % bolnikov je čakalo 20 minut ali manj

# 4. UKREPAJ

51



# UKREPAJ

52

- Načrtovanje, vpeljava in spremljanje sprememb:
  - ▣ Najtežja in najpomembnejša stopnja
  - ▣ Skrbno načrtovanje

# NAČRTOVANJE SPREMEMB

53

- Prepoznavanje ovir za vpeljavo sprememb (izvajalci, pogoji)
- Izbira posega:
  - možnost pridobitev dodatnih znanj izvajalcev
  - preoblikovanje starih konceptov
  - uporaba spodbud

# ČAKANJE V ČAKALNICI

54

- Načrtovanje sprememb?

# ČAKANJE V ČAKALNICI

55

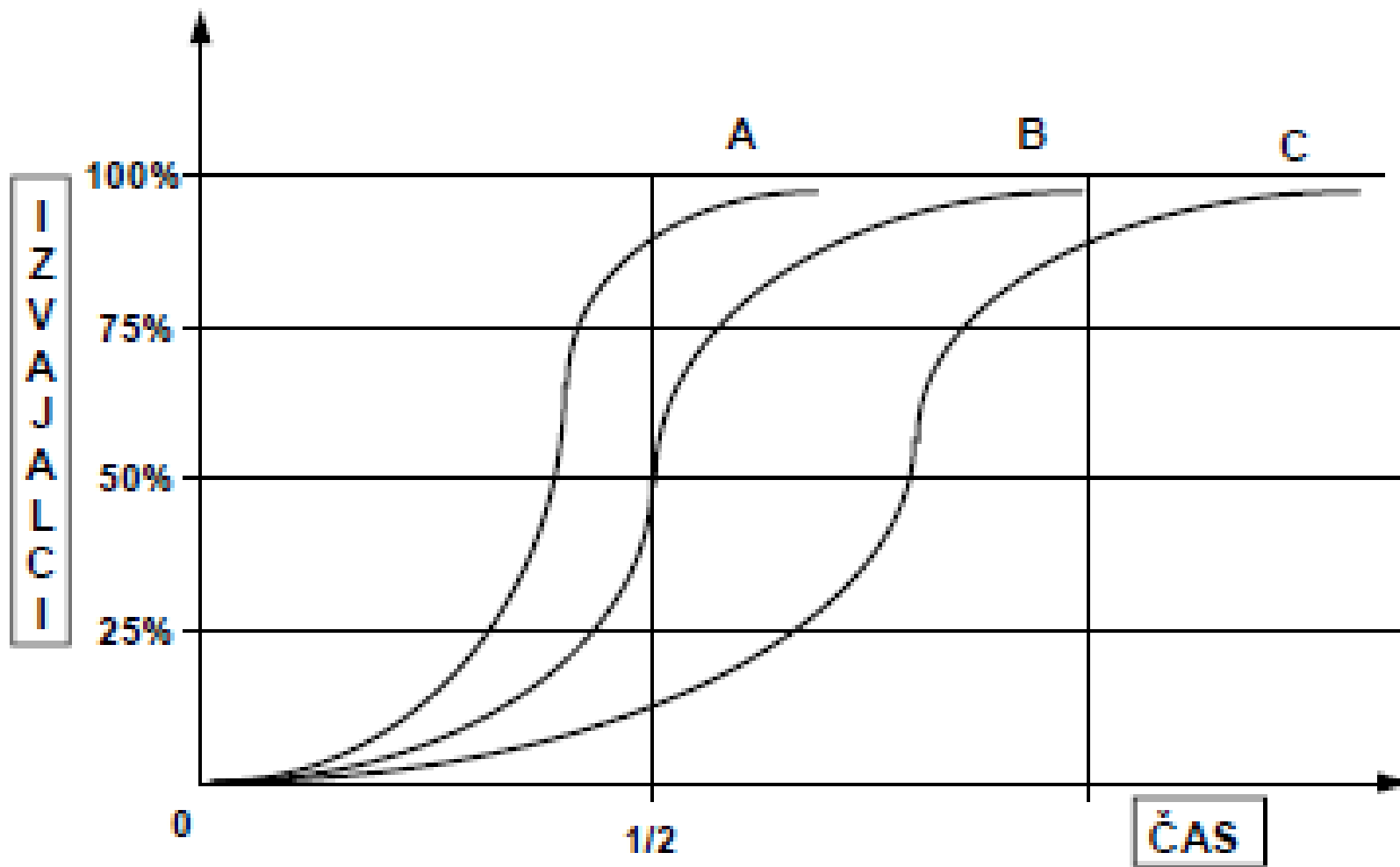
- Načrtovanje sprememb:
  - ▣ navodila zdravniku glede točnosti prihajanja v službo
  - ▣ sprememba naročanja
  - ▣ pridobitev znanja sestre glede triaže

# VPELJAVA SPREMEMB

56

- Nerepresivni pristopi
- Sprememba sloga dela
- Privzemanje sprememb





# ČAKANJE V ČAKALNICI

58

- Vpeljava sprememb:
  - ▣ predlog zdravniku glede postopne spremembe vedenja
  - ▣ izdelava urnika naročanja
  - ▣ izobraževanje o triaži

# SPREMLJANJE SPREMEMB

59

- Obdobno ocenjevanje sprememb na osnovi istih kazalcev, meril in standardov
- Primerjava dobljenih obdobjnih rezultatov med seboj
- Nov krog – vijačnica izboljševanja kakovosti

# ČAKANJE V ČAKALNICI

60

- Spremljanje sprememb
  - ▣ analiza časov čakanja vsak mesec (enak vzorec, enaka metodologija)
  - ▣ primerjava časov čakanja v različnih mesecih
  - ▣ analiza dobljenega vzorca



# SKLEPI

62

- Vsaka sprememba ni izboljšanje, vsako izboljšanje pa zahteva spremembo
- Ocenjevanje kakovosti lastnega dela je pomemben element našega vsakdanjega dela
- Področja, kjer imamo težave pri oskrbi, predstavljajo spodbudo k spremembam na bolje

# ČE ŽELITE VEDETI VEČ O KAKOVOSTI

63

<http://ingpinqi.eu/products/distance-learning-module-for-family-doctors/>