

1

## KAKOVOST IN METODE IZBOLJŠEVANJA KAKOVOSTI

Doc. dr. Zalika Klemenc Kečič, 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

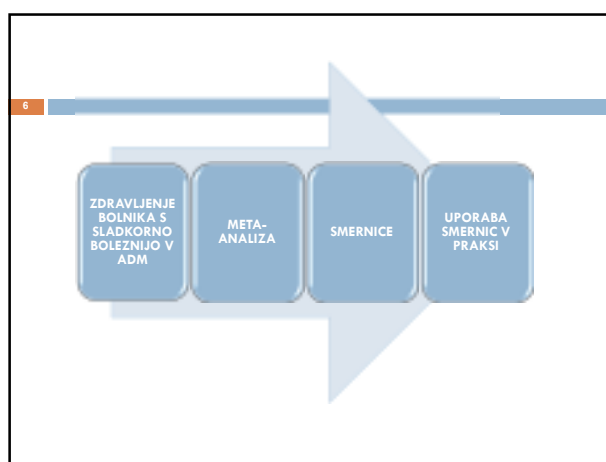
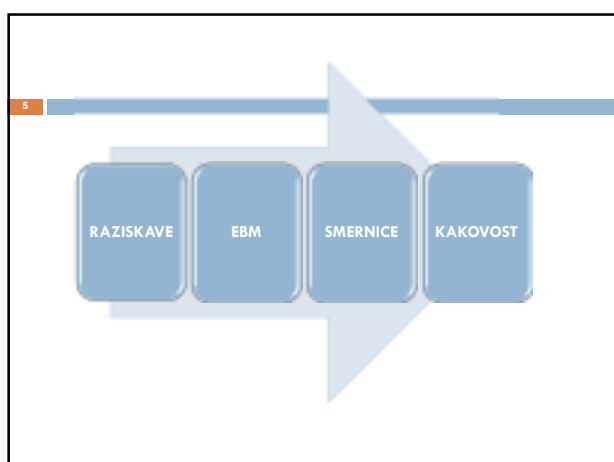
3

- Predavanje – teoretične osnove
- Delo v skupinah:
  - ▣ prepoznavna problemov na področju kakovosti dela v ambulanti
  - ▣ 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

## KAKOVOST V ZDRAVSTVENI OSKRBI

8

- 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?

9

## DIMENZIJE KAKOVOSTI

10

### 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

11

- Kakovost strukture
- Kakovost procesa
- Kakovost izidov

## KAKOVOST STRUKTURE

12

- 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

13

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

## KAKOVOST IZIDOV

14

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

## IZBOLJŠEVANJE KAKOVOSTI

15

## IZBOLJŠEVANJE KAKOVOSTI

16

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

## PET PRINCIPOV IZBOLJŠEVANJA KAKOVOSTI

17

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?

18

## ZAKAJ IZBOLJŠEVATI KAKOVOST?

19

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

## ČEMU IZBOLJŠEVATI KAKOVOST?

20

- Povečevanje:
  - Varnosti
  - Učinkovitosti
  - Uspešnosti

## CILJI IZBOLJŠEVANJA KAKOVOSTI

21

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

## KAKO IZBOLJŠEVATI KAKOVOST?

22

Metode izboljševanja kakovosti

## KROG KAKOVOSTI

23



Slika: Kerak J. Kakovost v zdravstvu.

## 1. NAČRTUJ

24



## NAČRTUJ

25

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

## ODKRITA TEŽAVA V OSKRBI

26

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

27

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

## METODE IZBIRE PODROČJA/TEŽAVE

28

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

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

Slika: Kersnik J. Kakovost v zdravstvu.

## LASTNOSTI IZBRANE TEŽAVE

30

- 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

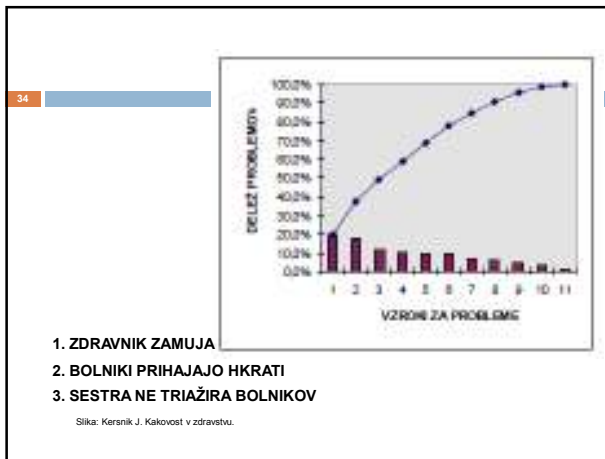
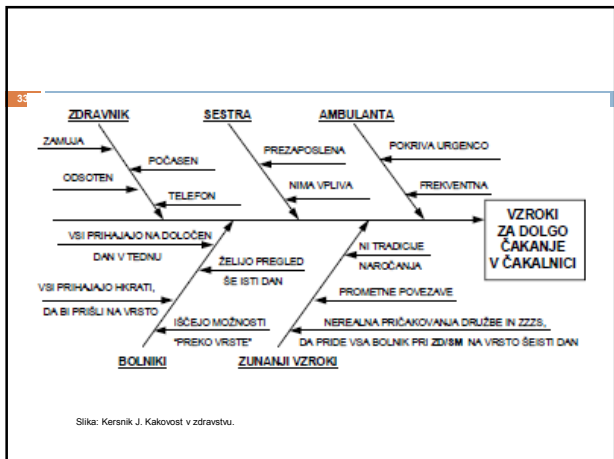
31

- Dolgo čakanje v čakalnici

## UGOTAVLJANJE VZROKOV ZA TEŽAVO

32

- Tehnika ribje kosti
- Pareto diagram



## 2. STORI

35



## STORI

36

- Izbira meril in smernic
  - Merilo
  - Kazalec
  - Standard

## MERILO KAKOVOSTI

37

- Opisuje našo težavo/problem v kakovosti

## ČAKANJE V ČAKALNICI

38

- Merilo kakovosti?

## ČAKANJE V ČAKALNICI

39

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

40

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

## KAZALEC KAKOVOSTI

41

- Merljivi del naše težave/problema v kakovosti

## ČAKANJE V ČAKALNICI

42

- Kazalec kakovosti?

## ČAKANJE V ČAKALNICI

43

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

44

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

## STANDARD

45

- Pričakovana raven doseganja merila

## ČAKANJE V ČAKALNICI

46

- Standard kakovosti?

## ČAKANJE V ČAKALNICI

47

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

48

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



### 3. PREVERI

49



### PREVERI

50

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

### NAČRT PREVERJANJA STANJA

51

- Vzorčenje
- Metode

### ČAKANJE V ČAKALNICI

52

- Vzorec?
- Metode?

### ČAKANJE V ČAKALNICI

53

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

### 4. UKREPAJ

54



## UKREPAJ

55

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

## NAČRTOVANJE SPREMEMB

56

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

## ČAKANJE V ČAKALNICI

57

- Načrtovanje sprememb?

## ČAKANJE V ČAKALNICI

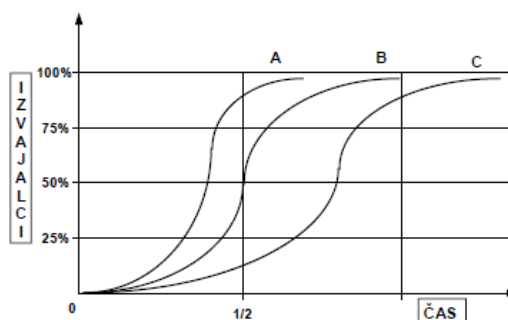
58

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

## VPELJAVA SPREMEMB

59

- Nerepresivni pristopi
- Sprememba sloga dela
- Privzemanje sprememb



60

## ČAKANJE V ČAKALNICI

61

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

## SPREMLJANJE SPREMEMB

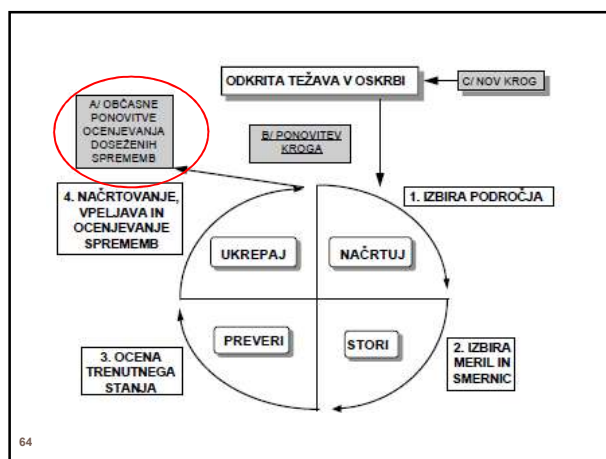
62

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

## ČAKANJE V ČAKALNICI

63

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



## SKLEPI

65

- 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

66

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