

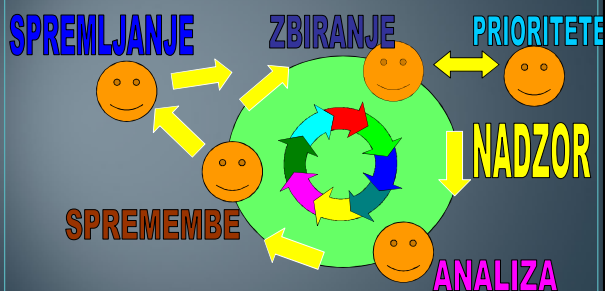
Modul zagotavljanje kakovosti: projektna naloga – projekt izboljševanja kakovosti

Izr. prof. dr. Marija Petek Šter, prof. dr. Janko Kersnik

Projekt izboljševanja kakovosti

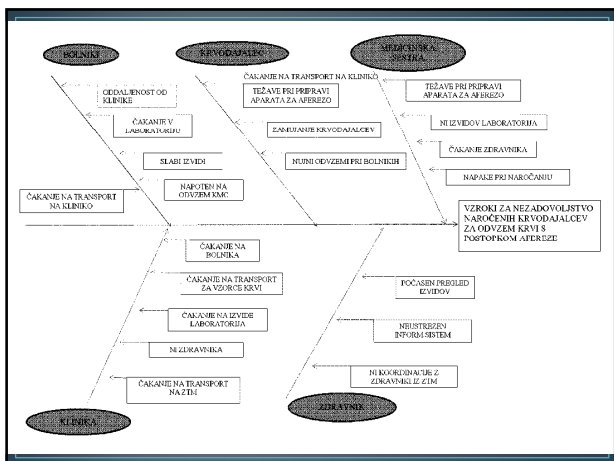
- **Sistematičen pristop k izboljševanju kakovosti:**
 - Izberite področje
 - Izberite specifičen cilj
 - Izberite merila, kazalce in standarde kakovosti
 - Opredelite metode za zbiranje podatkov
 - Zberite podatke
 - Primerjajte podatke z kazalci in standardi kakovosti
 - Izberite intervencijo in jo implementirajte
 - Ponovno ocenite stanje in ocenite učinek sprememb

Krog kakovosti



Določitev/izbira prioritete

- **Naredimo spisak področij**, kjer nismo zadovoljni s kakovostjo (zaznavamo težave):
 - Lastna opažanja
 - Pritožbe bolnikov, sodelavcev...
 - Ugotovitve notranjega nadzora, ZZS, ZZSZ...
- **Določimo/izberemo področje**, kjer želimo izboljšati naše delo:
 - Izberemo tako področje, ki:
 - imajo pomemben vpliv na izboljšanje zdravja ljudi/organizacijo dela...
 - Problem zadeva veliko število ljudi
 - Obstajajo priporočila za ustrezno oskrbo
 - Obstajajo dokazi, ki kažejo na možnost izboljšav
 - in imamo možnost vplivati na kakovost – "na pamet" ali kot posledica nadzora



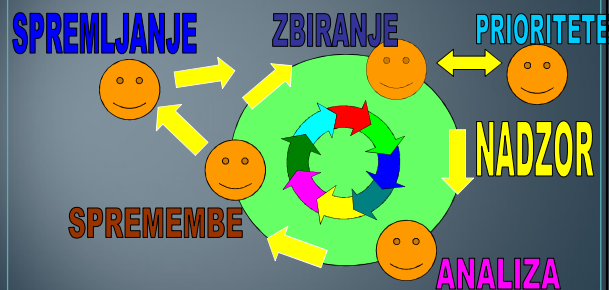
NADZOR – Pokaže področja, kjer stanje ne dosega zelene ravni

- Izberemo področje, kjer smo **odkrili težave** pri oskrbi, ki prispevajo k slabšim izidom
- **Odstopanja** od pričakovane ravni oskrbe so lahko posledica enega samega dejavnika (npr. posameznikovega sloga dela), pogosteje pa so rezultat **večjega števila različnih dejavnikov** (npr. pogojev oskrbe in postopkov oskrbe) in v tem primeru je potrebno k reševanju problema pristopiti bolj sistematično.

Izbira področja - Primer

- Zdravnik ugotavlja, da ima težave pri vodenju bolnikov z arterijsko hipertenzijo (na to ga opozori nadzorni zdravnik ZZS).

Krog kakovosti



ANALIZA STANJA - Izbira ciljev

- Kazalci kakovosti –
 - Urejen krvni tlak
 - Ustrežno število obiskov bolnikov s hipertenzijo v ambulanti
 - Vodenje registra bolnikov s hipertenzijo
- Merila kakovosti –
 - Krvni tlak <140/90 mm Hg
 - Vsaj en obisk zaradi hipertenzije v letu
 - Ambulanta vodi register bolnikov s hipertenzijo
- Standard kakovosti – pričakovana raven doseganja meril
 - 40 % bolnikov ima nadzorovan krvni tlak,
 - 90 % hipertonikov je v zadnjem letu vsaj enkrat obiskalo zdravnika
 - 80 % zdravnikov vodi register hipertonikov/80% bolnikov s hipertenzijo je v registru

Smernice (standard)

- Zmanjšanje razlik pri delu
- Zmanjšanje negotovosti pri odločanju
- Olajšan prenos novega znanja
- Zagotovljena uporaba najboljšega razpoložljivega znanja
- Vir kazalcev, meril in smernic
- **Predstavljajo želeno raven kakovosti**

Merjenje kakovosti

- Kakovost ocenjujemo (merimo) tako, da primerjamo skladnost opravljenega dela s standardi
- Npr. standard: 80 % zdravnikov vodi register hipertonikov/ 80% bolnikov s hipertenzijo je v registru
- Trenutno vodi register hipertonikov 50 % zdravnikov/ 50% bolnikov s hipertenzijo je v registru

Analiza stanja

- Le 10 % bolnikov je imelo nadzorovan krvni tlak (standard 40 %)
- Zdravnik ne vodi registra hipertonikov/delež registriranih bolnikov je 50% (standard 80%)
- 70 % bolnikov s hipertenzijo je v zadnjem letu obiskala zdravnika (standard 90 %)



- ### Dogovorite, načrtujte in vpeljite spremembe
- odkrivanje možnih področij sprememb v oskrbi,
 - odkrivanje ovir za vpeljavo sprememb (na strani izvajalcev, pogojev dela, organizacije dela),
 - izbira posega (izobraževanje za pridobivanje novega znanja, preoblikovanje starih in preživetih konceptov oskrbe, uporaba različnih spodbud za izboljšanje kakovosti)
- Ker delamo v timu, je potrebno pred uvedbo sprememb dobiti privolitev članov tima!

- ### Načrtovanje sprememb - primer
- ▶ Kaj vse bi bilo potrebno spremeniti? (npr. uvedba registra hipertonicov, pogostejše kontrole v ambulantni, povečati delež bolnikov, ki prejemajo kombinacijsko zdravljenje)
 - ▶ Ovine za spremembe:
 - znanje bolnikov o pomenu zdravljenja in ciljnih vrednostih krvnega tlaka
 - Neznanje zdravnika: zdravnik ne pozna smernic
 - medicinska sestra ni usposobljena za meritve krvnega tlaka in interpretacijo izvida
 - ambulanta je preobremenjena,
 - Slaba računalniška podpora - ni sistema za podporo pri odločanju,
 - sestra ni motivirana za spremembe
 - direktor ne omogoči nabave potrebne opreme (npr. manšete različnih velikosti)
 - ▶ Izbira posegov: izobraževanje, izboljšanje organizacije, oprema...

- ### Vpeljava sprememb - primer
- Poziv bolnikom, ki ne prihajajo v ambulanto na kontrole (register bolnikov, računalniška podpora)
 - Merjenje krvnega tlaka pri sestri, ki smo jo usposobili za merjenje
 - Vključitev diplomirane medicinske sestre oskrbo (edukacija, spremljanje)
 - Zavest zdravnika, da je potrebno težiti k normalizaciji krvnega tlaka in ostalih dejavnikov tveganja (pri vseh bolnikih z nenadzorovanim krvnim tlakom izvedemo vsaj en ukrep za izboljšanje stanja)



- ### Spremljanje sprememb
- Vsako spremembo je potrebno po določenem času ponovno oceniti in na osnovi istih kazalcev z istimi merili in primerjati rezultate s prejšnjimi in dogovorjenimi smernicami
 - Spremljanje sprememb zagotavlja dodatno spodbudo za vzdrževanje sprememb, odsotnost preverjanja učinka sprememb pa učinek sprememb hitro izniči.

Spremljanje sprememb - primer

- Po določenem času (npr. po 1 letu) od uvedbe sprememb **ponovno ocenimo**:
- % bolnikov, ki ima nadzorovan krvni tlak
- Ali zdravnik vodi register hipertnikov?
- % bolnikov, ki prejema kombinacijsko zdravljenje
- % bolnikov s hipertenzijo, ki je v zadnjem letu vsaj enkrat obiskal zdravnika

1. Del domače naloge – ribja kost in krog kakovosti

- Prepoznajte področja dela, kjer so potrebne spremembe
- Uporabite diagram ribje kosti, s katerim prikažete dejavnike, ki so odgovorni za trenutno stanje
- Primer na kratko opišite in povejte, zakaj je potrebno na predstavljenem področju izvesti spremembe!
- Pripravite seznam potrebnih sprememb ter predlogov za morebitno izboljšanje pripravite za drugi dan modula kakovost
- Vaša poročila prinesite na drugi dan modula, saj bodo vaši primeri bodo izhodišče za delo v skupinah in oblikovanje načrta za drugi del domače naloge!

Domača naloga 1. del – ribja kost

- Za vaš primer narišite ribjo kost s prikazom dejavnikov, ki so "krivi" za trenutno stanje

Domača naloga 1. del - krog kakovosti

- Struktura:
 1. Področje, kjer so potrebne spremembe.
 2. Utemeljitev potrebe po spremembah.
 3. Seznam potrebnih sprememb ter predlogov za morebitno izboljšanje.

Domača naloga 1. del

- Pisni izdelek predhodno do **nedelje 4. oktobra 2015** posredujte na naslov: marija.petek-ster@mf.uni-lj.si
- Pisni izdelek prinesite na drugi dan modula, da bomo o njem razpravljali po skupinah
- Možnost pridobiti povratno informacijo s strani mentorjev ter ostalih udeležencev

2. Del domače naloge

- Začetek na drugem dnevu modula:
 - Kako se boste lotili analize obstoječega stanja s pomočjo meril kakovosti?
 - Kako učinek predlagane spremembe spremljali s kazalci kakovosti?
 - Kako boste ponovno ocenili stanje.
- Ob koncu drugega dne modula boste natančno vedeli, kako se lotiti dela naloge, ki bo trajala **vse do vašega specialističnega izpita**.
- **Domača naloga o izboljševanju kakovosti je del zaključnega poročila pred izpitom!**

Struktura poročila o izboljšanju kakovosti

Navodila najdete tudi na spletni strani pod pripravo na izpit!

- **Kratek opis problema** (Predstavite izbrani problem in utemeljite, zakaj ste izbrali predlagano področje)
- **Dejavniki, ki so prispevali k problemu** (s pomočjo diagrama ribje kosti predstavite dejavnike, ki pomembno prispevajo k pojasnitvi stanju oz. predstavljajo priložnost za izboljšave)
- **Analiza začetnega stanja** (Predstavite merila in kazalcev kakovosti, ki ste jih uporabili za oceno trenutnega stanja ter njihove vrednosti)
- **Predstavitve ukrepov za izboljšanje stanja** (na kratko opišite, kaj ste storili za izboljšanje stanja)
- **Vpeljava sprememb** (povejte, na kakšen način ste vpeljali spremembo, kako je bila sprememba sprejeta pri vpletenih, predstavite morebitne težave pri vpeljavi sprememb)
- **Ponovna analiza stanja**

Mentorstvo pri domači nalogi

- Pri pripravi domače naloge vam pomaga vaš glavni mentor za specializacijo.
- V primeru, pa da imate dodatna vprašanja ali da vam stvari niso jasne in potrebujete pomoč smo vam na voljo nosilci modula »Kakovost« - Zalika Klemenc Ketiš, Suzana Kert in Marija Petek Šter.

Ocenjevanje domače naloge

- Vaš glavni mentor nalogo pred oddajo pregleda in jo odobri
- Drugi del domače naloge prav tako pošljite v pregled in potrditev Mariji Petek Šter: marija.petek-ster@mf.uni-lj.si, takoj, ko nalogo zaključite oz. vsaj tri mesece pred specialističnim izpitom!
- **Zaključena domača naloga je pogoj za pridobitev podpisa za opravljen modul!**