

**Modul zagotavljanje
kakovosti: projektna
naloga – projekt
izboljševanja
kakovosti**

Dr. Andrej Kravos, dr. med., spec.

Projekt izboljševanja kakovosti

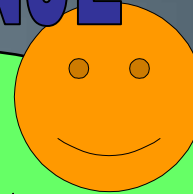
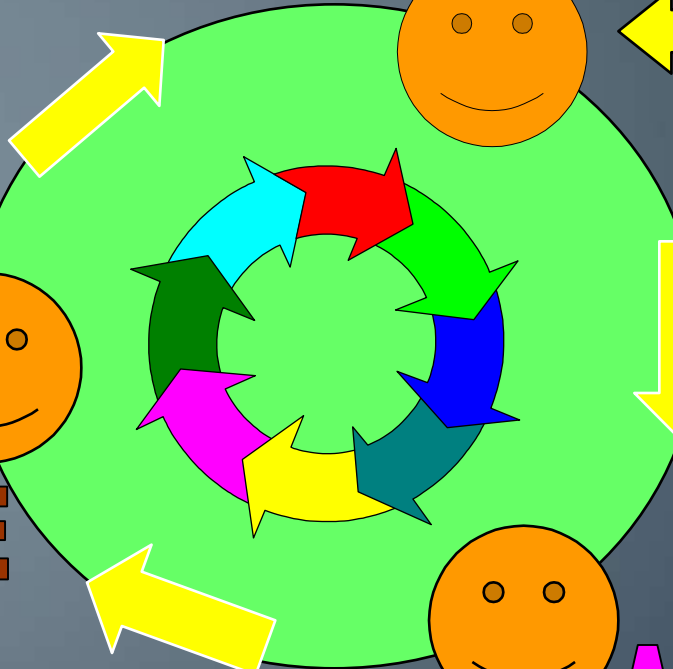
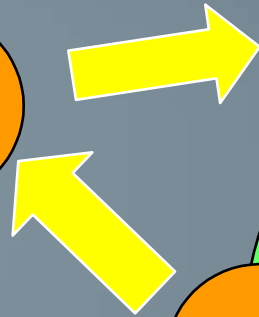
- **Sistematičen pristop k izboljševanju kakovosti:**
 - Izberite področje
 - Izberite specifičen cilj
 - Izberite merila, kazalce in standarde kakovosti
 - Opredelite metode za zbiranje podatkov
 - Zberite podatke
 - Primerjajte podatke z kazalci in standardi kakovosti
 - Izberite intervencijo in jo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

Krog kakovosti

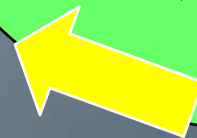
SPREMLJANJE

ZBIRANJE

PRIORITETE



SPREMEMBE



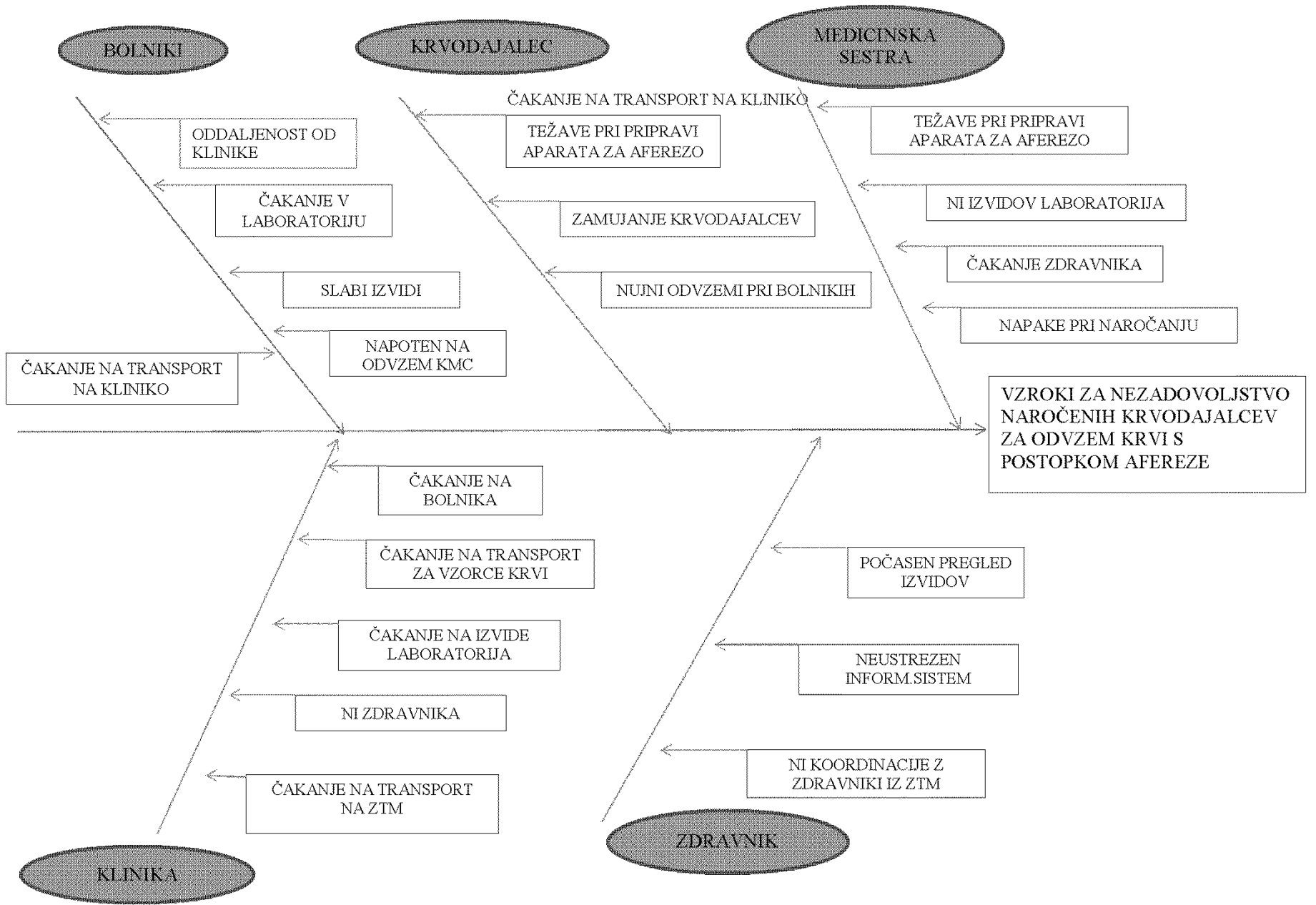
NADZOR

ANALIZA



Določitev/izbira prioritete

- **Naredimo spisek področij**, kjer nismo zadovoljni s kakovostjo (zaznavamo težave):
 - Lastna opažanja
 - Pritožbe bolnikov, sodelavcev...
 - Ugotovitve notranjega nadzora, ZZS, ZZZS...
- **Določimo/izberemo področje**, kjer želimo izboljšati naše delo:
 - Izberemo tako področje, ki:
 - imajo pomemben vplivna 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 želene 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

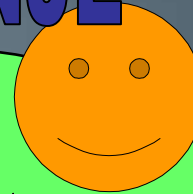
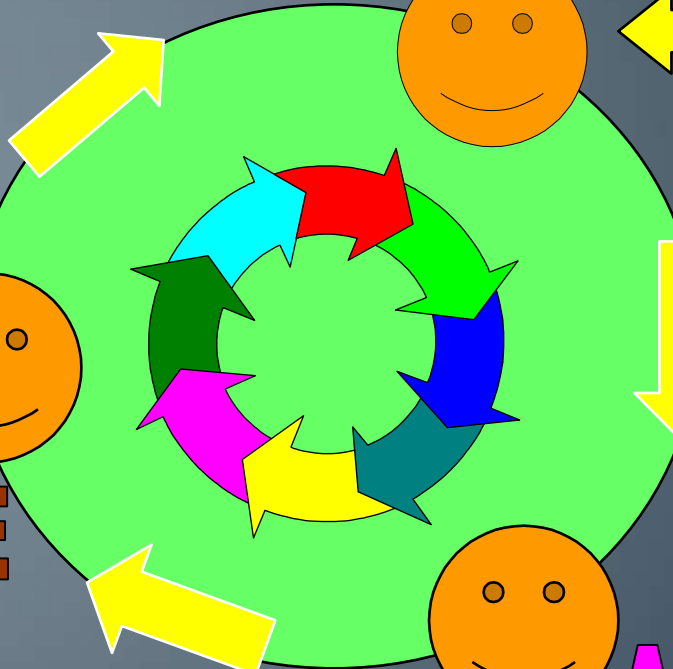
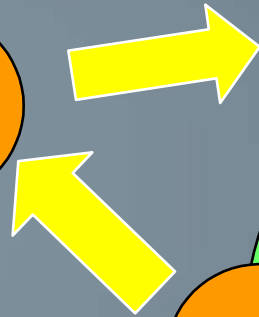
- Zdravnik ugotavlja, da ima težave pri vodenju bolnikov z arterijsko hipertenzijo (na to ga opozori nadzorni zdravnik ZZS).

Krog kakovosti

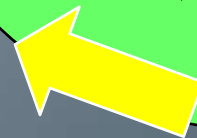
SPREMLJANJE

ZBIRANJE

PRIORITETE



SPREMEMBE



NADZOR

ANALIZA



ANALIZA STANJA - Izbira ciljev

- **Kazalci kakovosti** –
 - Urejen krvni tlak
 - Ustrezno število obiskov bolnikov s hipertenzijo v ambulantni
 - 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 % hipertoničnikov je v zadnjem letu vsaj enkrat obiskalo zdravnika
 - 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
- CILJ: 80% bolnikov s hipertenzijo je v registru
- TRENUTNO STANJE: 50% bolnikov s hipertenzijo je v registru

Analiza stanja

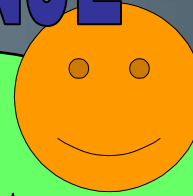
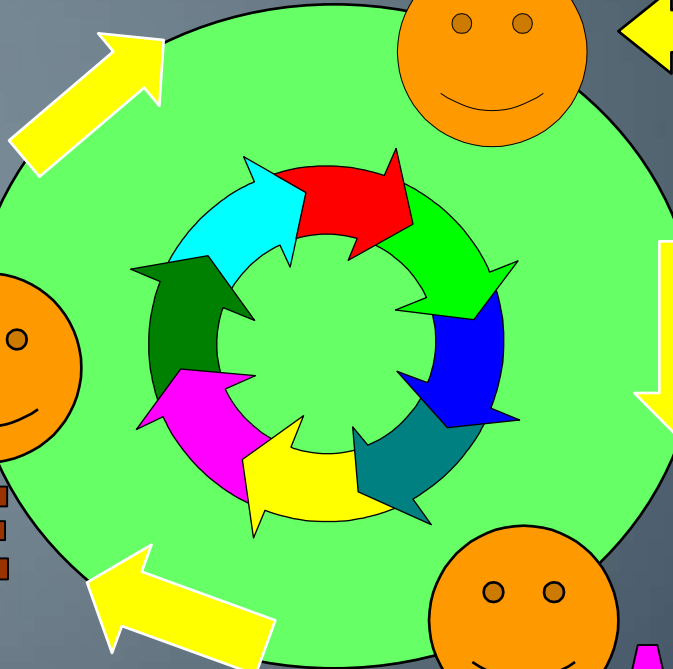
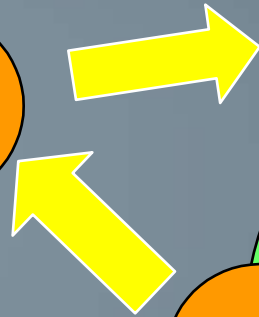
- Le 10 % bolnikov je imelo nadzorovan krvni tlak (standard 40 %)
- Delež v registru vodenih bolnikov je 50% (standard 80%)
- 70 % bolnikov s hipertenzijo je v zadnjem letu obiskala zdravnika (standard 90 %)

Krog kakovosti

SPREMLJANJE

ZBIRANJE

PRIORITETE



SPREMEMBE



NADZOR

ANALIZA



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?** (timska obravnava, izboljšanje procesa vodenja, pogostejše kontrole v ambulanti, povečati delež bolnikov, ki prejemajo kombinacijsko zdravljenje)
- ▶ **Izbira posegov:** izobraževanje, izboljšanje organizacije, oprema...

Ovire 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. manšet različnih velikosti)

Izbira posegov za dosego sprememb

- Izobraževanje: osebja, zdravnikov
- izboljšanje organizacije dela
- Izboljšanje timskega dela
- Povečanje motivacije za delo
- nabava dodatne opreme

Vpeljava sprememb - primer

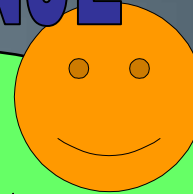
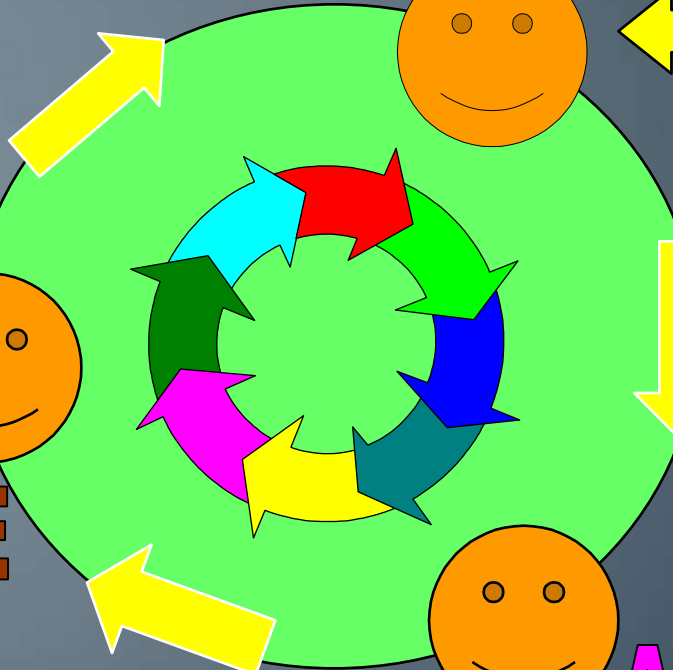
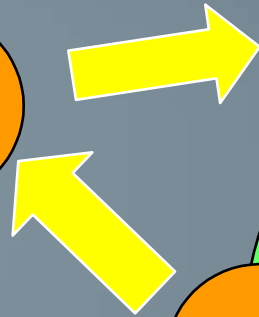
- Poziv bolnikom, ki ne prihajajo v ambulanto na kontrole (register bolnikov, računalniška podpora)
- Merjenje krvnega tlaka pri sestri, ki smo jo usposobili za merjenje
- Vključitev diplomirane medicinske sestre oskrbo (edukacija, spremljanje)
- Zavest zdravnika, da je potrebno težiti k normalizaciji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

Krog kakovosti

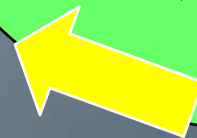
SPREMLJANJE

ZBIRANJE

PRIORITETE



SPREMEMBE



NADZOR

ANALIZA



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 hipertonikov?
- % bolnikov, ki prejema kombinacijsko zdravljenje
- % bolnikov s hipertenzijo, ki je v zadnjem letu vsaj enkrat obiskal zdravnika

1. Del domače naloga: krog kakovosti:

- Prepoznajte področja dela, kjer so potrebne spremembe
- Uporabite diagram ribje kosti, s katerim prikažite 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: krog kakovosti

○Struktura:

1. Področje, kjer so potrebne spremembe.
2. Utemeljitev potrebe po spremembah
3. Seznam potrebnih sprememb ter predlogov za morebitno izboljšanje (ribja kost)

Domača naloga

- 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.**
- Predloga za domačo nalogo je na spletu
- Domača naloga o izboljševanju kakovosti je del zaključnega poročila pred izpitom! Nalogo pravočasno pošljite na e-pošto:
kravos.andrej@gmail.com

Struktura poročila o izboljšanju kakovosti

Navodila najdete tudi na spletni strani pod pripravo na izpit!

- **Opis problema** (Predstavite izbrani problem in utemeljitev, 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)
- **Predstavitev ukrepov za izboljšanje stanja** (na kratko opišite, kaj ste storili za izboljšanje stanja, ovire, postopke)
- **Vpeljava sprememb** (povejte, na kakšen način ste vpeljali spremembo, kako je bila sprememba sprejeta pri v spremembo vpletenih, predstavite morebitne težave pri vpeljavi sprememb)
- **Ponovna analiza stanja**
- **Literatura**

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 sva vam na voljo nosilca modula »Kakovost« - Andrej Kravos in Zalika Klemenc Ketiš.

Ocenjevanje domače naloge

- Vaš glavni mentor nalogo pred oddajo pregleda in jo odobri
- Drugi del domače naloge pošljite v pregled in potrditev vodju modula:
kravos.andrej@gmail.com

takoj, ko nalogo zaključite oz. **vsaj tri mesece pred specialističnim izpitom!**

- Zaključena domača naloga je pogoj za pridobitev podpisa za opravljen modul!