

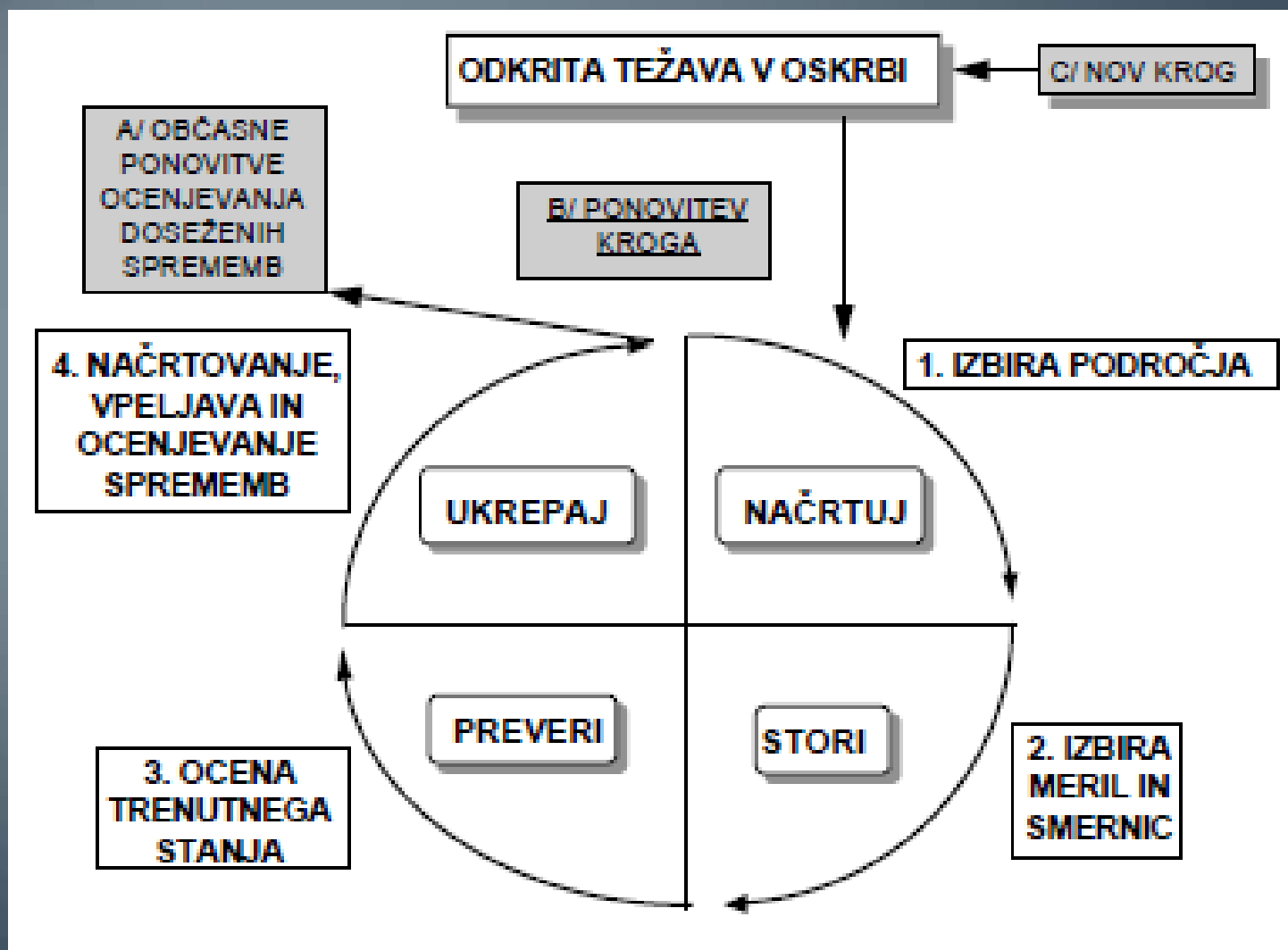
**Modul zagotavljanje  
kakovosti: projektna  
naloga – projekt  
izboljševanja  
kakovosti**

Doc. 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

# NAČRTUJ



# Določitev/izbira prioritete

- **Naredimo spisec 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

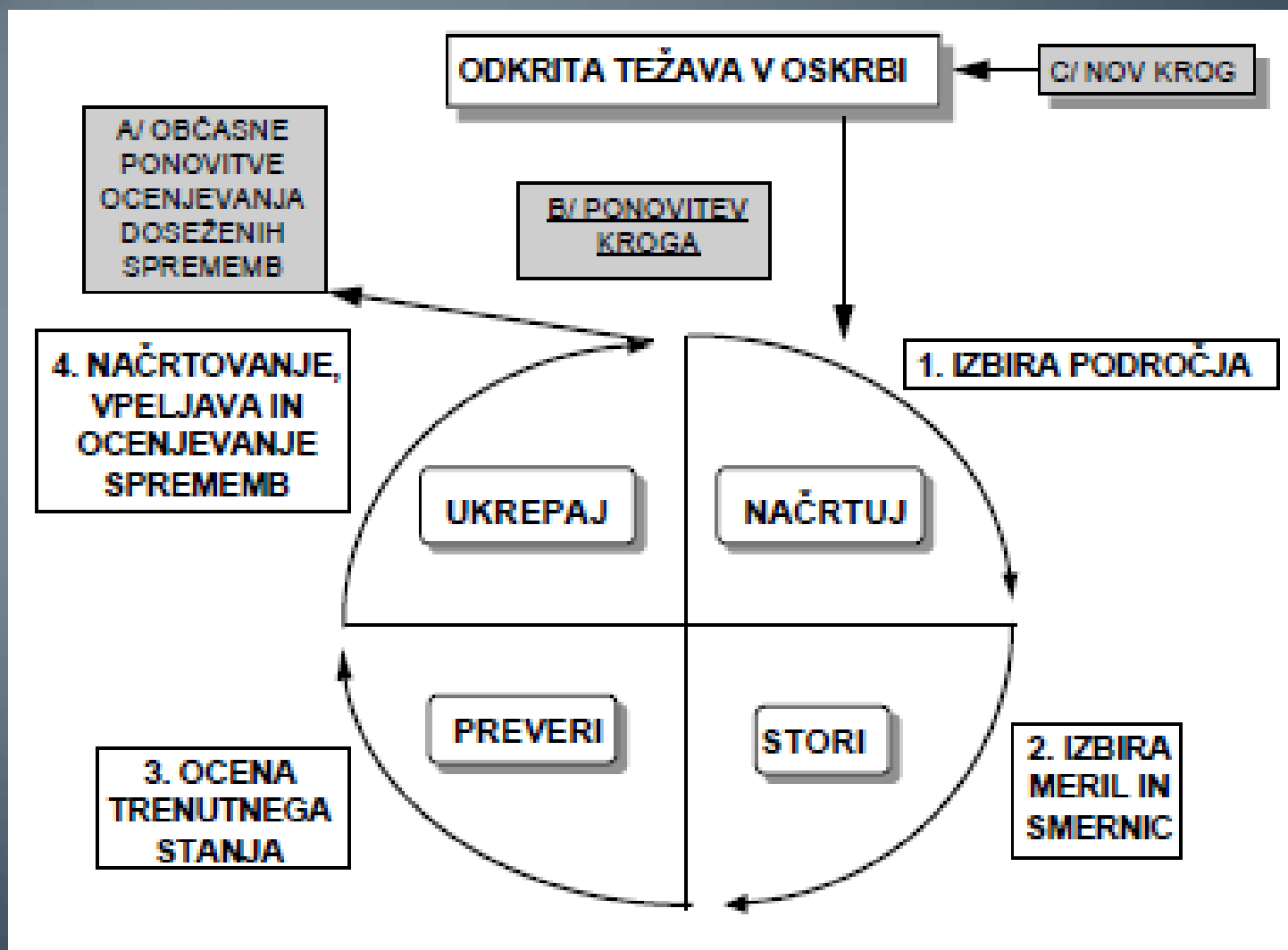
# NADZOR – Pokaže področja, kjer stanje ne dosega želene ravni

- 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).

# STORI



# ANALIZA STANJA - Izbira ciljev

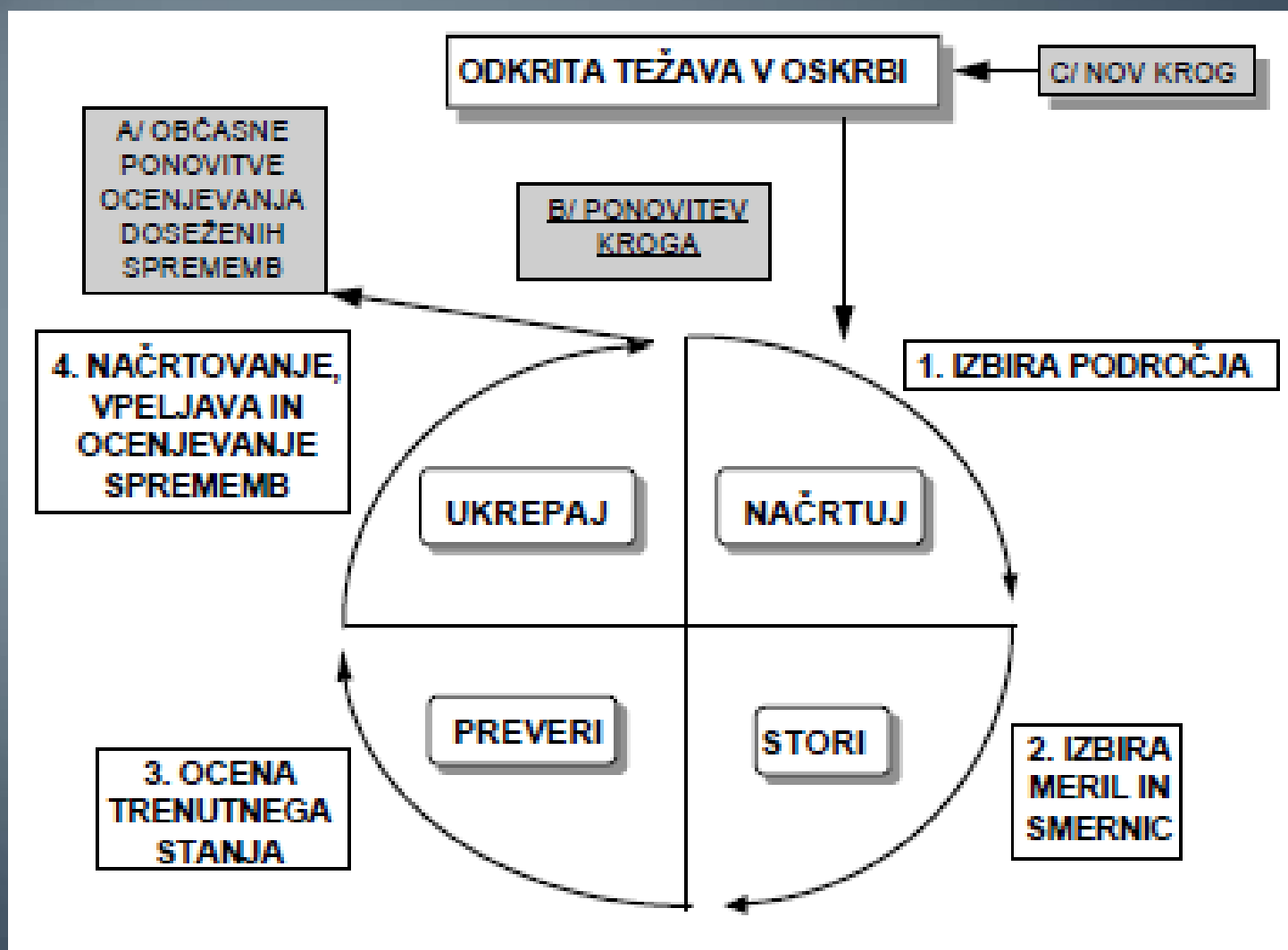
- **Kazalci kakovosti** –
  - Urejen krvni tlak
  - Ustrezno število obiskov bolnikov s hipertenzijo v ambulantni
  - Vodenje registra bolnikov s hipertenzijo
- ◎ **Merila kakovosti** –
  - Krvni tlak <140/90 mm Hg
  - Vsaj en obisk zaradi hipertenzije v letu
  - Ambulanta vodi register bolnikov s hipertenzijo
- ◎ **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



# 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

# PREVERI



# Analiza stanja

- Vzorec
- Zadostno število
- Naključen vzorec

# Analiza stanja

- Vzorec

Vsak 10 bolnik s hipertenzijo v obdobju  
1 meseca, ali vsak 10 bolnik v registru

- Zadostno število

Cca 50 bolnikov

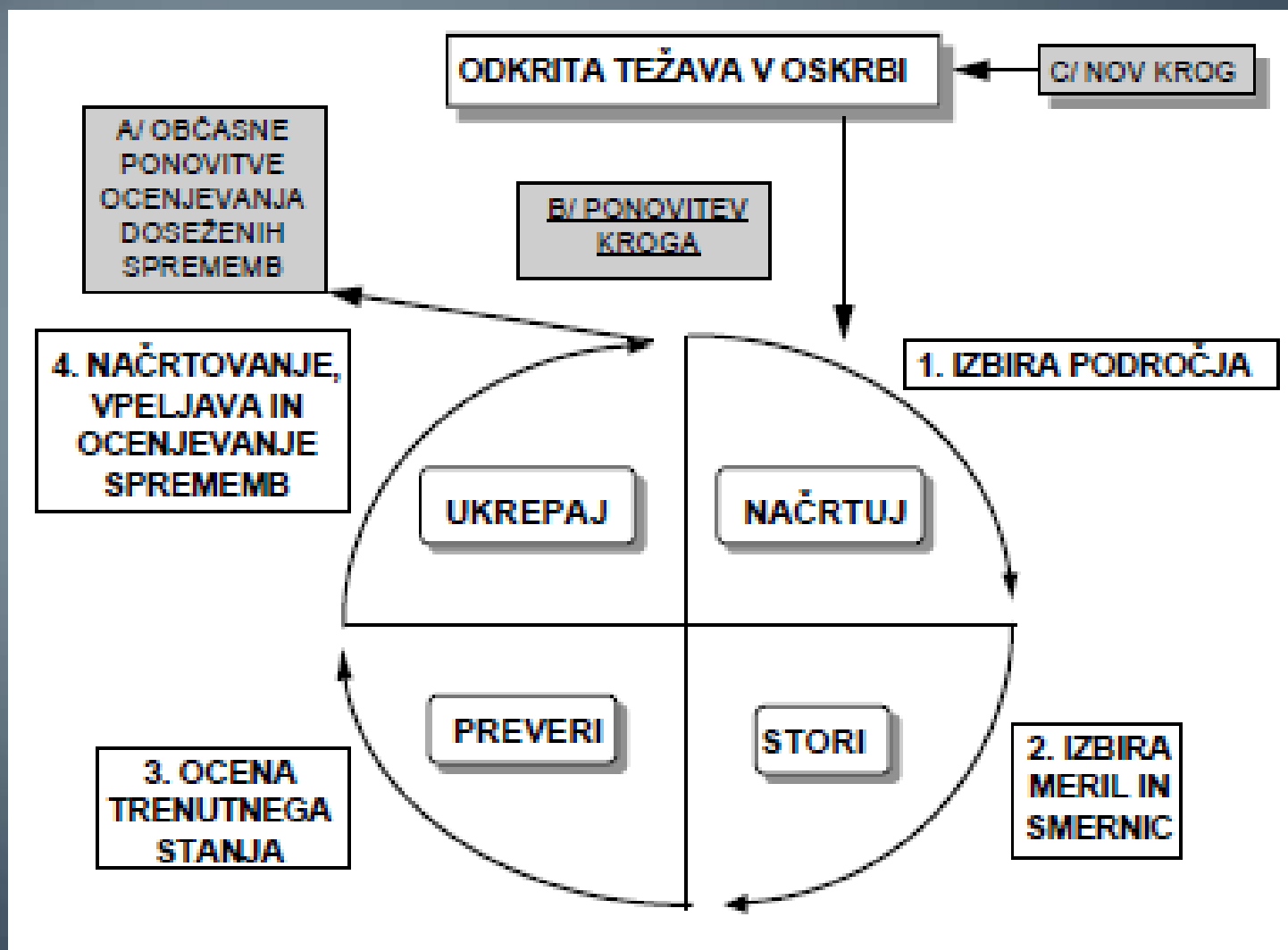
- Naključen vzorec

Brez biasa

# 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 ali DMS (standard 90 %)

# UKREPAJ



# 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)

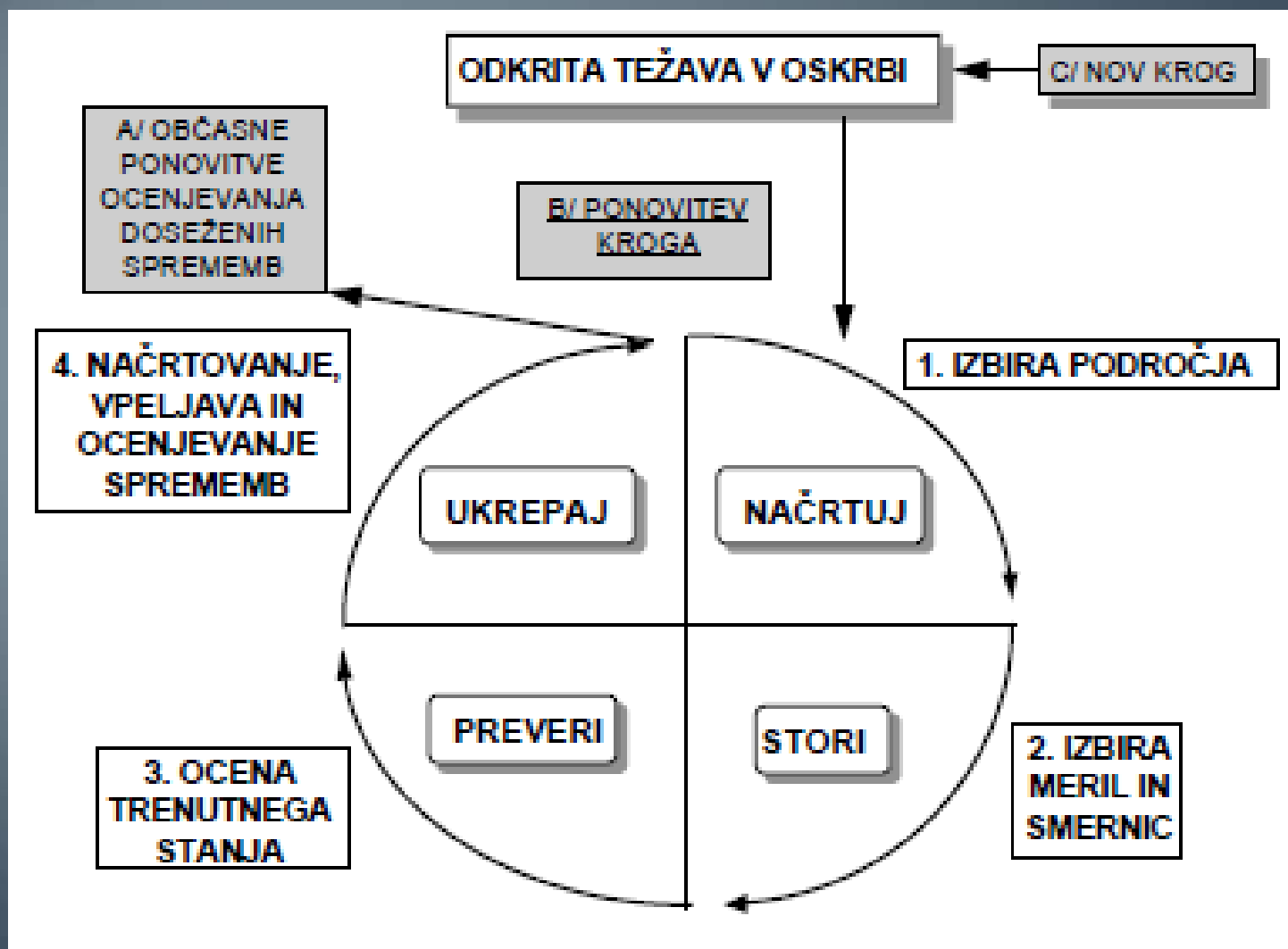
# Izbira posegov za doseg sprememb

- 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

# SPREMLJANJE SPREMEMB



# 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.
- **KDAJ JE PRIMERNA PONOVA OCENA?**

# 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

DOMAČA

NALOGA

# 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 opišite in opredelite razloge za spremembe
- Določite kazalce kakovosti, merila in standarde kakovosti
- Pripravite seznam potrebnih sprememb ter predlogov za morebitno izboljšanje
- Vašo nalogo oddajte v spletno učilnico do 2. dela modula
- Kratek vprašalnik o kakovosti strukture v spletni učilnici
- Vašo nalogo prinesite na drugi dan modula, saj bodo vaši primeri bodo izhodišče za delo v skupinah in oblikovanje načrta za drugi del domače naloge!



## 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 drugega dela naloge
- **Predloga za domačo nalogo je na spletu modula**
- **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!

- **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 kazalce kakovosti, merila in standarde kakovosti, ki ste jih uporabili za oceno trenutnega stanja ter njihove vrednosti, metode zbiranja podatkov in začetno stanje)
- **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, ki naj vam predlog naloge tudi odobri.
- 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

- Drugi del domače naloge pošljite v pregled in potrditev vodju modula:  
[kravos.andrej@gmail.com](mailto:kravos.andrej@gmail.com)  
tako, ko nalogo zaključite oz. **vsaj DVA meseca pred specialističnim izpitom!**
- Zaključena domača naloga je pogoj za pridobitev podpisa za opravljen modul!