

POBOLJŠANJE KVALITETE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE

Ana Stavljenić-Rukavina

Pojam kvalitete



- *Kvaliteta skrbi se definira kao stupanj u kojem su zdravstvene usluge, pružene pojedincima i populaciji, povećale željene zdravstvene ishode a u skladu su sa postojećim profesionalnim znanjem. (Institute of Medicine-IOM, 1990.*
- *Svjetska zdravstvena organizacija (SZO) definira kvalitetu kao "zdravstvenu uslugu koja po svojim obilježjima zadovoljava zadane ciljeve a sadašnjim stupnjem znanja i dostupnim resursima ispunjava očekivanja bolesnika da dobije najbolju moguću skrb uz minimalni rizik za njegovo zdravlje i blagostanje"*
- *VE vidi kvalitetu kao "Stvaranje politike i struktura koje podupiru razvoj i provedbu "sustava poboljšanja kvalitete", tj. sustava za trajno osiguranje i poboljšanje kvalitete zdravstvene skrbi na svim razinama."*

KVALITETA je...

...dosizanje potreba i opravdanih
očekivanja korisnika



Tri stupa kvalitete

- ***Struktura ili organizacija skrbi***
- ***Proces***
- ***Ishod***



Struktura ili organizacija skrbi

- ❑ dostupnost ljudskih, financijskih tehničkih sredstava (ulaganje),
- ❑ kako se dodjeljuju s obzirom na vrijeme, mjesto i odgovor na potrebe stanovništva (pristup),
- ❑ pravedna podjela /odnos troškova i koristi (pravednost)

Proces

- ❑ kako se sredstva koriste (upravljanje),
- ❑ korištenje vremena i sredstava (učinkovitost)
- ❑ izbjegavanje gubitaka, smanjenje rizika (sigurnost)
- ❑ praksa utemeljena na dokazima (adekvatnost, kliničke smjernice)
- ❑ skrb usmjerena na bolesnika (kontinuitet),
- ❑ javno informiranje (izbor, transparentnost, odgovornost)

Ishod zdravstvene skrbi

- ❑ postignuti rezultati (provedba)
- ❑ zdravlje stanovništva (poboljšano zdravlje)
- ❑ klinički ishod (učinkovitost)
- ❑ ispunjenje očekivanja javnosti i zaposlenih (zadovoljstvo)
- ❑ vrijednost dobivena za novac (ekonomičnost).



1.1 Principi i politike kvalitete

- Dimenzija kvalitete, sustav vrijednosti
- Inicijative u zdravstvenom sistemu
- Nacionalne politike kvalitete
- Zakonodavstvo i direktive EU
- Utjecaj međunarodne zajednice
- Trendovi u međunarodnim okvirima

Dobar zdravstveni sistem je...

- Siguran
- Djelotvoran
- Usmjeren na pacijenta
- Pravovremen
- Efikasan
- Pravedan
- Dostupan

Zašto se u svim zemljama govori o kvaliteti?

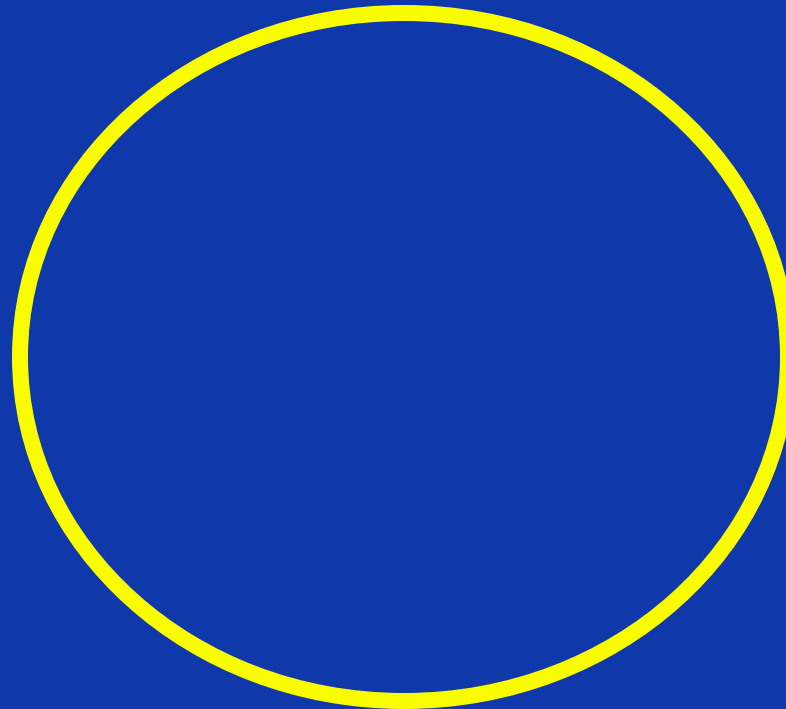
- Poznati podaci o nesigurnosti
- Neprihvatljive razlike u provođenju kliničke prakse
- Nedovoljno djelotvoran ili neefikasan : prekomjerna ili nedovoljna primjena zdravstvenih tehnologija
- Nezadovoljstvo korisnika
- Nejednakost u dostupnosti uslugama
- Neprihvatljivi troškovi za društvo

MODEL KVALITETE

Struktura - Proses - Ishod

Ciklus kvalitete

Standardi
Smjernice
Očekivanja



Mjerenje
Provjera
Procjena
Indikatori

Promjena
Poboljšanje

Samoprocjena

Klinički sustavan pregled - sustavna, kritička analiza kvalitete skrbi koja uključuje dijagnostičke i terapijske postupke, uporabu resursa i ishode za pacijente na osnovi prethodno utvrđenih standarda i koja se odnosi na definiranu skupinu pacijenta - svaki mjesec

Sustavan pregled uporabe lijekova - svakih 6 mjeseci

Sustavan pregled uporabe krvi i krvnih pripravaka - svakih 6 mjeseci

Kliničke smjernice

preporuke za izradu ili isključenje specifičnih postupaka dobivene strogim metodološkim postupkom koji podrazumjeva primjenu načela procjene zdravstvene tehnologije (HTA) i medicine temeljene na dokazima (EBM)

Klinički putevi

prihvaćena i usaglašena metodologija pružanja zdravstvene usluge za dobro definiranu skupinu pacijenata unutar jasno određenog perioda (epizode) liječenja (vrijeme od pojave simptoma bolesti do saniranja njihovih posljedica)

Algoritmi

skup uputa za logično rješavanje problema "korak po korak"

Protokoli

uobičajeni postupci

Sustavan pregled kvalitete medicinske dokumentacije - svakih 6 mjeseci

Kirurški sustavan pregled - sustavan pregled primjerenosti provedenih kirurških postupaka koji uključuje korelaciju predkirurške i poslijekirurške dijagnoze s nalazima patologa - svaki mjesec

Sustavna analiza bolničkih infekcija - svaka 3 mjeseca za odjele visokog rizika, svakih 6 mjeseci za odjele srednjeg rizika i godišnje za odjele niskog rizika

Indikator-mjerilo-kriterij

1. DEFINICIJA

Učestalost neplaniranih ponovnih kirurških zahvata zbog komplikacija nakon kolecistektomije, ugradnje endoproteze kuka, hernioplastike i carskog reza izražen u postocima u određenom vremenskom razdoblju.

Principi poboljšanja

- Transparentnost –podjela informacija
- Etički principi – profesionalizam
- Evidence-based medicine – znanost
- Top-down and bottom-up – ravnoteža
- Od kažnjavanja prema poboljšanju – kultura kvalitete
- Odgovornost – svih zaposlenih u zdravstvu

Promjena sustava vrijednosti

Od

- Kontrole
- Pasivnog plaćanja
- Kapaciteta
- Administracije

Prema

Odgovornosti
Aktivnog ugovaranja
Provedbe-kliničke
prakse
Upravljanja

Čija je dužnost u provedbi programa kvalitete?

- Zaposlenih ili menadžmenta?
- Ministarstva: zdravlja, financija, obrazovanja, obrane...
- Preventive, primarne, sekundarne, tercijarne?
- Javnog , privatnog sektora

Politike kvalitete

- Vrijednosti kvalitete
- Strategija kvalitete
- Predanost kvaliteti nadležnih-vidljivost
- Klinička odgovornost
- Integrirani pristup
- Suglasnost fondova osiguranja

Ključne točke nacionalne politike

- Okvir za nacionalnu politiku, zakoni, regulativa
- Vrijednost uključuje jednakost, mogućnost korištenja, održivost i efikasnost
- Ključne determinante (medicinske, tehničke ili organizacijske)
- Aktivno uključivanje korisnika
- Odgovarajuće inicijative u sudjelovanju korisnika
- Kvaliteta kao uvjet za ugovaranje s fondovima

Podsticaji za poboljšanje

- “Peer pressure” kroz klinički pregled
- Eksplicitna definicija individualne odgovornosti
- Regularno sistematsko ocjenjivamnje osoblja i formalni zahtjev za trajnom edukacijom
- Redovito relicenciranje osoblja
- Objavljivanje informacija o obavljanju kliničke prakse
- Stimuliranje kvalitete kroz ugovor s fondom osiguranja

Principi

Vrijednosti →

Politike →

Zakonodavstvo →

Postojeći
mehanizmi →

Okvir

Strategije

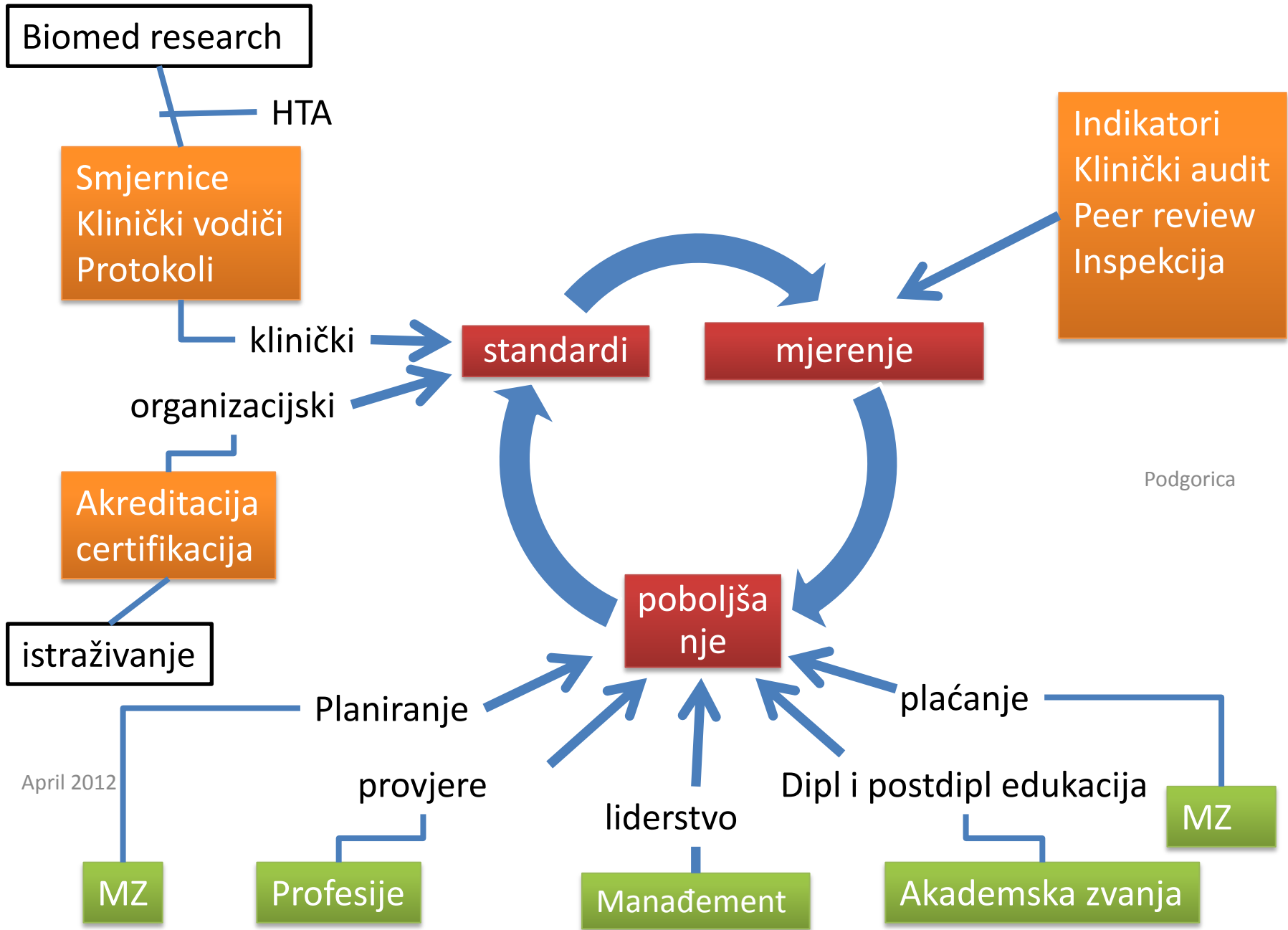
Uključiti
korisnike

Profesionalni
razvoj

Razvoj
institucija

Razvoj
menadžmenta

Razvoj kliničke
prakse



1.2 Organizacija i menadžement

- Odgovornost i samoregulacija
- Uloga vlade, nacionalnih agencija
- Struktura menadžmenta kvalitete
- Protok i izmjena informacija
- Okvir za institucionalizaciju QM:potrebni resursi
- Interna struktura, komisije, grupe
- Definiranje zaduženja i odgovornosti

Management kvalitete

- *Uspostavljanje voditelja kvalitete na lokalnoj i nacionalnoj razini*
- *Odgovornost prema javnosti :izvještavanje o vanjskoj procjeni kvalitete od strane neovisnih tijela*
- *Širenje informacija o kvaliteti prema javnosti i dionicima*
- *Koordinacija multidisciplinarnih projekata za osiguranje kvalitete primjenom uobičajenih protokola*
- *Feedback uobičajenih sistematskih podataka pojedincima i organizacijama*

Povjerenstvo za kvalitetu i sigurnost obavlja sljedeće poslove:

- uspostavlja sistem monitoringa primjene standarda za osiguranje i poboljšanje
- izrađuje godišnji plan mjera za poboljšanje kvalitete u zdravstvenoj ustanovi
- provodi monitoring nad ispunjavanjem standarda i mjera za poboljšanje kvalitete

nastavak

- provodi ankete o zadovoljstvu korisnika i zaposlenika
- surađuje s povjerenstvom za sprečavanje bolničkih infekcija
- sudjeluje u vanjskim provjerama kvalitete i inspekcijskom nadzoru,
- provodi edukaciju iz područja kvalitete zdravstvene zaštite

Zadaće Nacionalnog tijela za kvalitetu i sigurnost

- predlaganje godišnjeg plana i programa mjera za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti
- koordinacija aktivnosti i monitoring nad aktivnostima Povjerenstva za kvalitetu i sigurnost zdravstvenih ustanova u javnom i privatnom sektoru.
- koordinacija aktivnosti izrade i implementacije kliničkih smjernica i protokola.
- razmatranje ostalih pitanja iz područja kvaliteta i sigurnosti za koje ga zadužuje Sektor za kvalitet i sigurnost MZ CG.

-

Uloga MZ

- Planiranje: infrastruktura, usluge, razvoj, hitna služba
- Menadžment usluga: preventivna, primarna, sekundarna, tercijarna zdravstvena zaštita
- Oprema: održavanje, nabava
- Menadžment ljudskih resursa, licenciranje, edukacija
- Materijal i logistika
- Kvaliteta dijagnostičkih laboratorija
- Lijekovi: opskrba i kontrola

Nacionalna/Državna razina

- Strategija politike kvalitete, zakonodavstvo
- Akcijski plan
- Manađement provedbe
- Strukture-agencije-društva
- Smjernice-standardi- procesi
- Umrežavanje-uspoređivanje- izvještavanje o pogreškama
- Izvor podataka-informacije- trening