

SISTEM KAKOVOSTI IN VARNOSTI BOLNIKOV V DRUŽINSKI MEDICINI

Doc. dr. Zalika Klemenc Ketiš
MF Maribor in MF Ljubljana

A decorative graphic consisting of several horizontal lines of varying lengths and colors (teal, white, and light blue) extending from the right side of the slide towards the center.

NAMEN PREDAVANJA

- Spoznati sistem kakovosti v (referenčni) ambulanti družinske medicine
- Spoznati dejavnike, ki so povezani z varnostjo bolnika v DM
- Razumeti vlogo in pomen sistema kakovosti za varno delo v DM
- Razumeti vlogo in pomen dejavnikov za zagotavljanje varnega dela v DM

VARNA ZDRAVSTVENA OSKRBA

- Preprečuje škodo za bolnika v zvezi s samim zdravljenjem ali s fizično varnostjo med obiskom v zdravstveni ustanovi.

KAKOVOSTNA ZDRAVSTVENA OSKRBA

- Stopnja, do katere zdravstvena oskrba posameznika in populacije zveča možnost želenih zdravstvenih izidov in se sklada s trenutnim znanjem ter pogoji dela.

DIMENZIJE KAKOVOSTI IN VARNOSTI

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.

KAJ POVEČA VARNOST V (R)ADM

- Usmerjena anamneza in klinični pregled
- Prepoznavanje opozorilnih znakov nevarnega poteka
- Dobro vodena medicinska dokumentacija
- Vključevanje bolnika v odločanje
- Dispanzerska metoda dela
- Smernice
- Nadzor kakovosti

USMERJENA ANAMNEZA IN PREGLED

- **IZHAJAMO IZ MOŽNIH DIAGNOZ!**
- Kaj bomo še vprašali?
- Kaj bomo pregledali?
- Katere preiskave bomo opravili v ambulanti družinske medicine, kam bomo napotili, če bo potrebno?
- Kako se mudi?

NAMIGI
(PREDOČENI BOLNIKOVI SIMPTOMI)



HIPOTEZE

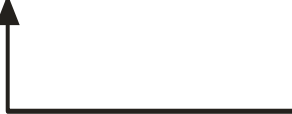
PREJŠNJE ZNANJE
O BOLNIKU



PREVERJANJE



ISKANJE DODATNIH NAMIGOV
(SIMPTOMI, ZNAKI, TESTI)



ODLOČITEV O DIAGNOZI
IN ZDRAVLJENJU

USMERJENA ANAMNEZA IN PREGLED

- Predočene težave: *podatki iz anamneze, hetroanamneze, medicinske dokumentacije*
 - Možnost nevarnega poteka
 - Zdravljivost
 - Največja verjetnost
 - Predhodno poznavanje bolnika
 - Izjemnost
- **MOŽNE DIAGNOZE**

ODVRNLJIVO NEVAREN POTEK

- Možnost nevarnega poteka bolezni, oz. okno, v katerem pričakujemo izboljšanje do določene predvidene stopnje. **Ali obstajajo opozorilni znaki nevarnega poteka?**
- Navodila za spremljanje lastnega stanja z ustreznimi navodili za ukrepanje. **Zapišemo.**
- Bolnik mora biti sposoben in voljan sodelovati pri lastnem zdravljenju.

DOBRO VODENA MEDICINSKA DOKUMENTACIJA

- Ključni podatki iz anamneze in kliničnega statusa (patološki in “negativni”)
- Dokumentiranje odprtega čakanja ali zdravilnega poskusa
- Dokumentiranje predvidenih diagnostičnih in terapevtskih postopkov
- Dokumentiranje danih navodil bolniku

VKLJUČEVANJE BOLNIKA V ODLOČANJE

- Razlaga diagnoze in predvidenega ukrepanja
- Preverjanje, ali je bolnik razumel povedano
- Doseganje skupnega dogovora
- Natančna navodila
- Zapišemo!

DISPANZERSKA METODA DELA

- Trajno aktivno spremljanje in proučevanje zdravstvenega stanja (zaupane) populacije z zbiranjem, analiziranjem in razlago podatkov o kazalcih zdravja in bolezni te populacije.
- Poznavanje družinskih, delovnih, socialnih in ekonomskih okoliščin te populacije.
- Aktivno preprečevanje, zgodnje odkrivanje in evidentiranje dejavnikov tveganja ter ustrezno ukrepanje pri odkritih dejavnikih tveganja pri posameznikih in pri rizičnih skupinah.
- Načrtovanje in izvajanje dejavnosti glede na aktualne zdravstvene probleme.

DISPANZERSKA METODA DELA

- Poznati moramo svoje bolnike – populacijo(-e).
- Kronične bolnike ali ogroženo skupino prebivalstva vodimo na posebnem seznamu.
- Uporabljati moramo multidisciplinarni, tj. timski način dela z bolniki – delitev dela.
- Potrebno je sodelovanje s patronažno medicinsko sestro.
- Skupinska obravnava bolnikov (alkoholizem, kajenje, debelost, psihične bolezni, hipertenzija, sladkorna bolezen idr.).
- Sistematično izvajamo usmerjene ukrepe

SMERNICE

- Usmeritev za naše delo
- Kadar jih ne upoštevamo, moramo imeti dober razlog, ki ga znamo utemeljiti
- Vsako odstopanje od smernic dokumentiramo

NADZOR KAKOVOSTI

- Dokumenti
- Pravilniki
- Različne oblike in ravni nadzora
- Spremljanje in izboljševanje kakovosti

DOKUMENTI

- Statut
- Opis delovnih mest
- Pravilnik o notranjem strokovnem nadzoru
- Pravilnik o varovanju osebnih podatkov
- Pravilnik/navodilo o pritožnem sistemu
- Pravilnik/navodilo o “higieni”
- Sistem kakovosti (dokumentacija)
- Drugi pravilniki in strokovna navodila

OBLIKE NADZORA

- Samonadzor in samoocenjevanje
- Skupinske oblike (krožki, raporti...)
- Notranji nadzor (pravilnik, strokovni vodja...)
- Strokovni nadzor s svetovanjem
- Upravni nadzor
- Finančni nadzor
- Kazenska in civilna odgovornost

SAMONADZOR

- Poklicna integriteta - profesionalizem
- Delo zdravnika je zaznamovano s skupkom znanstvenih in humanističnih načel, katerih cilj je pomagati bolniku.
- Pooblastilo družbe za svobodno odločanje.
- Odgovornost ravnanja v skladu s strokovnimi spoznanji in organizacijskimi smernicami.

VODSTVENI NADZOR KAKOVOSTI

- Nadzor, ki ga opravljajo vodje posameznih služb oz. dejavnosti
- Nadzor, ki ga opravlja strokovni kolegij zavoda
- Nadzor, ki ga opravlja direktor
- Nadzor, ki ga opravlja strokovni vodja zavoda

PRAVILNIK O NOTRANJEM (INTERNEM) NADZORU

- Zagotavlja in stalno izboljšuje kakovost storitev za bolnike;
- Nadzoruje strokovnost dela zdravstvenih delavcev in sodelavcev;
- Nadzoruje organiziranost dela, opremljenost in higienski režim v posameznih ambulantah, službah, organizacijskih enotah in v zavodu kot celoti;
- Spremlja racionalno predpisovanje zdravil, laboratorijskih storitev, fizioterapije in uporabo drugih virov.

PRAVILNIK O NOTRANJEM (INTERNEM) NADZORU

- Nadzoruje in spremlja ustreznost kadrovske zasedbe delovnih mest;
- Nadzoruje izvajanje letnega načrta strokovnega izobraževanja in izpopolnjevanja;
- Nadzoruje izvajanje letnega načrta notranjih nadzorov;
- Ugotavlja izvajanje strokovnih smernic in navodil vodij služb... in drugih inštitucij, ki imajo splošno veljavo za dejavnosti, ki se izvajajo v zavodu in jih sprejmejo ustrezni organi zavoda.

OBLIKE NOTRANJEGA NADZORA

- Notranji strokovni nadzor se izvaja kot redni strokovni nadzor in kot izredni strokovni nadzor.
- Redni strokovni nadzor se izvaja po načrtu, ki ga za vsako leto sproti sprejmejo...
- Izredni strokovni nadzor se izvede v primeru suma, da je pri delu prišlo do zdravstvene napake. Navadno komisijsko.

CILJ NADZORA

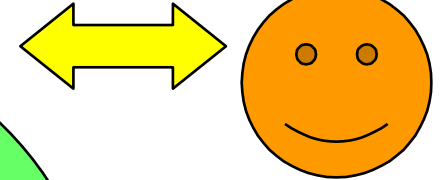
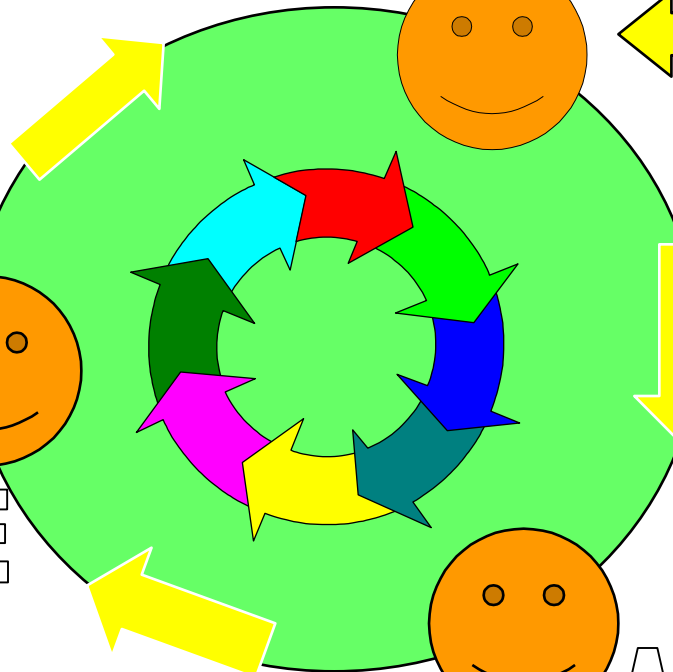
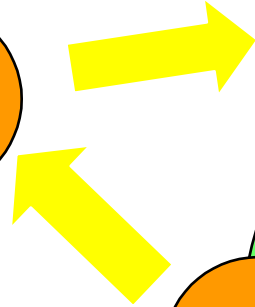
- Naj bi bil izboljševanje kakovosti - je sistematičen pristop k odkrivanju težav pri oskrbi, ocenjevanju dosežene ravni kakovosti, postavljanju ciljev kakovosti ter načrtovanju, vpeljavi in spremljanju učinkov sprememb

KROG KAKOVOSTI

SPREMLJANJE

ZBIRANJE

PRIORITETE



NADZOR

SPREMEMBE

ANALIZA

NAMEN STROKOVNEGA NADZORA ZVS

- Nadzoruje strokovno delo ter uporaba strokovno preverjenih metod in dosežkov znanosti
- Ugotavlja izvajanje strokovnih navodil strokovnih kolegijev
- Ugotavlja uporabo metod kakovosti pri zdravniškem delu
- Na temelju ugotovitev strokovnega nadzora se svetuje zdravnikom
- Pravilnik o strokovnem nadzoru s svetovanjem, 2000: 2. člen

UKREPI

- Ocení zdravnika
- Izreče opomin
- Zahteva dodatno strokovno izpopolnjevanje, rok za odpravo pomanjkljivosti
- Začasen ali trajen odvzem licence
- Predlog razsodišču Zbornice
- Drugi ukrepi
- Pravilnik o strokovnem nadzoru s svetovanjem, 2000: 17.&18.. člen

SKLEPI

- Nadzor je zgolj drobec na poti k boljši kakovosti.
- Smernice so nam v oporo pri odločanju.
- Končno odločitev moramo vselej sprejeti sami na podlagi trenutno dostopnega znanja – predvsem na dokazih temelječe medicine.
- Različni obrazci: <http://www.drmed.org/obrazci/>
- Navodila in smernice: <http://www.drmed.org/navodila-in-smernice/>
- Kakovost v zdravstvu: http://www.drmed.org/wp-content/uploads/2014/06/Kakovost_v_zdravstvu.pdf
- Spletni tečaj kakovosti: <http://www.ingpinqi.eu/docqi/>