

Ο ρόλος της ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας στο νέο ΕΣΥ

Χρήστος Ζηλίδης

Καθηγητής Κοινωνικής Ιατρικής και Επιδημιολογίας

Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας

Υπηρεσίες υγείας υψηλής ποιότητας σημαίνει

- ✓ Υψηλή αποτελεσματικότητα
- ✓ Μέγιστη ασφάλεια
- ✓ Ανταπόκριση στις ανάγκες και προσδοκίες των ασθενών
- ✓ Προσβάσιμες για όλους
- ✓ Έγκαιρη παροχή
- ✓ Να είναι ολοκληρωμένες
- ✓ Να είναι δωρεάν (ή έστω ανεκτού κόστους)

Ένας γενικός ορισμός

Ποιότητα είναι ο βαθμός κατά τον οποίο οι παρεχόμενες υπηρεσίες

- αυξάνουν την πιθανότητα επιθυμητών αποτελεσμάτων*
- και μειώνουν την πιθανότητα ανεπιθύμητων αποτελεσμάτων*
- σε κάθε συγκεκριμένο ασθενή*
με βάση την υπάρχουσα επιστημονική γνώση

Ποιότητα υπηρεσιών υγείας

Ασφάλεια

Αποτελεσματικότητα

Επικέντρωση στον
ασθενή

Η Ποιότητα θεμελιώδες στοιχείο της Επίδοσης ενός συστήματος υγείας

Επίδοση (Performance) = Ποιότητα (Quality) +
Προσβασιμότητα (Access) +
Οικονομική αποδοτικότητα (Efficiency)

Η Ποιότητα καθοριστικός παράγοντας της επίδοσης

Επίδοση του συστήματος υγείας								
Ποιότητα			Προσβασιμότητα			Κόστος		
Αποτελεσματικότητα		Ασφάλεια	Επικέντρωση στον ασθενή	Διαθεσιμότητα υπηρεσιών	Έγκαιρη παροχή	Ολοκληρωμένη φροντίδα	Ισότητα-Δικαιοσύνη	Κόστος/Δαπάνες
Μακρο- και μικρο-οικονομική αποδοτικότητα (efficiency)								

Το κρίσιμο σημείο είναι ότι...

Η ποιότητα δεν προκύπτει ως αυτόματη συνέπεια της οργάνωσης και των πόρων.

Αντίθετα, απαιτεί ειδικά μέτρα και πολιτικές που θα στοχεύουν συγκεκριμένα στην αύξηση της αποτελεσματικότητας, της ασφάλειας και της επικέντρωσης στον ασθενή.

Το διεθνές περιβάλλον

- WHO

Ειδικές στρατηγικές για την ενίσχυση της ασφάλειας, την αποφυγή λαθών, ανεπιθύμητων συμβαμάτων και παρενεργειών

- EU

- Επιτροπή ειδικών για τον καθορισμό πολιτικών και δράσεων για την ενίσχυση της ποιότητας (Expert Group on HSPA)
- Δράσεις του ECDC δράσεις για την ασφάλεια έναντι των νοσοκομειακών λοιμώξεων

- OECD

Συστάσεις και δείκτες μέτρησης για την ασφάλεια, την ποιότητα, και την αποδοτικότητα

Μέτρα και πολιτικές ποιότητας στην Ελλάδα

- Ίδρυση του Οργανισμού Διασφάλισης Ποιότητας στην Υγεία
- Ίδρυση του Ινστιτούτου Έρευνας και Ελέγχου της Ποιότητας Υπηρεσιών Υγείας
- Ίδρυση του Φορέα Πιστοποίησης των Κέντρων Υγείας
- Σύσταση της Διεύθυνσης Ποιότητας και Αποδοτικότητας στο Υπουργείο Υγείας
- Ίδρυση Ομάδας Εργασίας στο Υπουργείο Υγείας για την Ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας
- Ίδρυση τμημάτων ελέγχου ποιότητας και γραφείων ποιότητας στις ΥΠΕ και τα νοσοκομεία
- Ίδρυση οργάνων προστασίας των δικαιωμάτων των ασθενών

Δράσεις του Υπουργείου Υγείας

- Ανάπτυξη κλινικών κατευθυντήριων οδηγιών
- Σύνταξη προτυποποιημένων νοσηλευτικών διαδικασιών και κλινικών νοσηλευτικών πρωτοκόλλων (ΔΥΠΕ)
- Προτυποποίηση των εντύπων των νοσοκομείων
- Διοργάνωση συνεδρίων, ημερίδων και σεμιναρίων εκπαίδευσης σε θέματα ποιότητας
- Κατάρτιση προτύπων ερωτηματολογίων ικανοποίησης των ασθενών
- Εφαρμογή ISO 9001:2008 σε επιλεγμένα νοσοκομεία της χώρας, κ.ά.

Δράσεις των νοσοκομείων

- Πιστοποιήσεις εργαστηρίων και ειδικών μονάδων (ΕΣΥΔ)
- Συμμετοχή στο πρόγραμμα PATH του ΠΟΥ
- Συμμετοχή σε προγράμματα ελέγχου νοσοκομειακών λοιμώξεων του ECDC
- Δράσεις για την ενίσχυση της ασφάλειας και της αποφυγής λαθών σε χειρουργεία (ΠΟΥ)

Πιθανοί παράγοντες της αδυναμίας ανάπτυξης μιας συνολικής στρατηγικής ποιότητας και ασφάλειας

- Χαμηλή πολιτική προτεραιότητα
- Ανεπαρκής πολιτική βούληση
- Ασυνέχεια της διοίκησης
- Έλλειψη φορέα ειδικά επιφορτισμένου
- Ανεπαρκής καλλιέργεια κουλτούρας ποιότητας και ασφάλειας στα νοσοκομεία
- Ανεπαρκής εμπλοκή των νοσοκομείων
- Έλλειψη συστήματος ελέγχου
- Μη λογοδοσία για θέματα ποιότητας

Πολιτική Ποιότητας στην Υγεία

- Μέτρηση & αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών ΕΚΕΙ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ
- Σχεδιασμό δράσεων για τη βελτίωσή τους ΕΚΕΙ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ
- Συνεπή υλοποίηση των δράσεων
- Παρακολούθηση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων που επιτεύχθηκαν

Πολιτική Ποιότητας ...

Είναι σύνολο των μέτρων και δραστηριοτήτων που αναπτύσσονται όχι μόνο σε εθνικό ή περιφερειακό επίπεδο, αλλά απαραίτητα και σε επίπεδο μονάδας υγείας, με σκοπό

- (α) τη διασφάλιση της ποιότητας (quality assurance) και
- (β) τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας (continuous quality improvement).

Δράσεις μιας Πολιτικής Ποιότητας

- Μέτρηση και Αξιολόγηση της Ποιότητας
- Ανάπτυξη Προτύπων Ποιότητας
- Εφαρμογή μέτρων για την εφαρμογή των προτύπων και τη Διασφάλιση και Βελτίωση της Ποιότητας
- Παρακολούθηση – έλεγχος – αξιολόγηση αποτελεσμάτων

	ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
ΔΡΑΣΕΙΣ	ΑΣΦΑΛΕΙΑ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ	ΑΣΘΕΝΟΚΕΝΤΡΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ
ΜΕΤΡΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Δείκτες Ασφάλειας 	<ul style="list-style-type: none"> • Δείκτες Αποτελεσματικότητας 	<ul style="list-style-type: none"> • Δείκτες ανταπόκρισης και Ικανοποίησης του Ασθενή
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Πρότυπα Ασφάλειας 	<ul style="list-style-type: none"> • Πρότυπα Αποτελεσματικότητας • Κλινικά πρότυπα • Νοσηλευτικά πρότυπα 	<ul style="list-style-type: none"> • Πρότυπα ανταπόκρισης και Ικανοποίησης του Ασθενή
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Εκπαίδευση • Εφαρμογή προτύπων • Πιστοποίηση-Διαπίστευση 	<ul style="list-style-type: none"> • Εκπαίδευση • Εφαρμογή προτύπων • Πιστοποίηση-Διαπίστευση 	<ul style="list-style-type: none"> • Εκπαίδευση • Εφαρμογή προτύπων • Πιστοποίηση-Διαπίστευση
ΕΛΕΓΧΟΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	<ul style="list-style-type: none"> • Έλεγχος & Αξιολόγηση 	<ul style="list-style-type: none"> • Έλεγχος & Αξιολόγηση 	<ul style="list-style-type: none"> • Έλεγχος & Αξιολόγηση

Μέτρηση και Αξιολόγηση της Ποιότητας

Προϋποθέτει τον καθορισμό συγκεκριμένων μετρήσιμων δεικτών για κάθε μία από τις διαστάσεις της ποιότητας:

- *Δείκτες Ασφάλειας*
- *Δείκτες Αποτελεσματικότητας*
- *Δείκτες Επικέντρωσης στον Ασθενή*

Δείκτες Ποιότητας

- Σε εθνικό/περιφερειακό επίπεδο: Πληθυσμιακοί δείκτες
- Σε επίπεδο μονάδας υγείας: Δείκτες λειτουργικού αποτελέσματος

Δείκτες ποιότητας του WHO

Πρόγραμμα PATH (Performance Assessment Tool for Quality Improvement in Hospitals): Παρέχει δείκτες ποιότητας σε επίπεδο νοσοκομείου

Δύο ομάδες δεικτών:

(α) 24 βασικοί δείκτες ποιότητας

(β) 27 προαιρετικοί δείκτες

Δείκτες Ποιότητας του ΟΕCD

Δείκτες κυρίως σε εθνικό επίπεδο

(α) Health Promotion Quality Indicators

(β) Patient Safety Indicators

(γ) Cardiac Care Quality Indicators

(δ) Diabetes Care Quality Indicators

(ε) Cancer Care Quality Indicators

Δείκτες Ποιότητας του ΑΗΡΟ

(α) Inpatient Quality Indicators

(β) Pediatric Quality Indicators

(γ) Patient Safety Indicators

Ειδικές προσαρμογές για τις αντίστοιχες νοσηλευτικές υπηρεσίες

Ανάπτυξη προτύπων ποιότητας

- Τα «*πρότυπα ποιότητας*» καθορίζουν το επιθυμητό μοντέλο φροντίδας σε ένα συγκεκριμένο τομέα, που με βάση της υπάρχουσα επιστημονική τεκμηρίωση, αναμένεται να εξασφαλίσει το καλύτερο αποτέλεσμα
- Οι «*διαδικασίες ποιότητας*» καθορίζουν το πώς τα πρότυπα μπορούν να επιτευχθούν

Στρατηγικές βελτίωσης της ποιότητας

- Ανάπτυξη προτύπων ποιότητας και διαδικασιών ποιότητας
- Ανάπτυξη δράσεων για την εφαρμογή των προτύπων
- Ανάπτυξη μεθόδων κλινικού ελέγχου και ανατροφοδότησης
- Μέτρηση και αξιολόγηση της ποιότητας
- Εκπαιδευτικές στρατηγικές
- Στρατηγικές επιστημονικής τεκμηρίωσης (π.χ. Evidence-Based Practice, Evidence-Based Nursing κλπ.)
- Πολιτικές πιστοποίησης (certification) και διαπίστευσης (accreditation)

Οι απαιτήσεις μιας Πολιτικής Ποιότητας – Ο ρόλος του Οργανισμού Διασφάλισης της Ποιότητας

- Ανάπτυξη Προτύπων και Διαδικασιών Ποιότητας
- Ανάπτυξη Δεικτών και Συστημάτων μέτρησης της Ποιότητας
- Ανάπτυξη δράσεων για τη διασφάλιση της Ποιότητας
- Παρακολούθηση και αξιολόγηση της υλοποίησης
- Προώθηση μεθόδων κλινικού ελέγχου και ανατροφοδότησης
- Μέτρηση και αξιολόγηση της ποιότητας
- Εκπαιδευτικές δράσεις
- Προώθηση της τεκμηρίωσης της Ποιότητας
- Προγράμματα πιστοποίησης (certification) και διαπίστευσης (accreditation)

Η Ποιότητα κρίνεται στο επίπεδο που παρέχονται οι υπηρεσίες υγείας.

Συνεπώς,

Καμία πολιτική ποιότητας δεν μπορεί να υλοποιηθεί αποτελεσματικά χωρίς την άμεση εμπλοκή των νοσοκομείων, των τμημάτων τους και του προσωπικού τους.

Ευχαριστώ!