

GRUPA:III

TAČKA:5

DATUM:23.06.2012 godine

BROJ PROTOKOLA: 04-37-III-5-98/12

PLAN USPOSTAVLJANJA I ODRŽAVANJA KVALITETA CENTRA ZA MENTALNO ZDRAVLJE

CMZ u toku kalendarske 2011 godine planira sprovesti sljedeće aktivnosti sa namjerom zadovoljavanja standarda neophodnih za akreditaciju, te poboljšanja kvalitet i sigurnosti rada:

AKTIVNOSTI KOJE SE ODOSE NA USVAJANJE POLITIKA I STRATEGIJA, TE SARADNJU SA DRUGIM SLUŽBAMA

1. Pružanje usluga se planira s partnerskim agencijama i službama u zdravstvu i socijalnoj zaštiti u zajednici.
2. Pravljenje dokumentirane strategije o prikupljanju podataka s ciljem osiguranja minimalnog skupa podataka za mentalno zdravlje.
3. Služba planira napraviti politiku poboljšanja kvaliteta koja sadrži vrijednosti, principe i specifične izvještaje u vidu preporuka za poboljšanje kvaliteta.
4. Služba planira ostvariti pristup najnovijim informacijskim resursima o agencijama koje doprinose uslugama mentalnog zdravlja i uslugama socijalnog sektora (pr. kontakt telefone takvih agencija i e-mail adrese).
5. Postoje komunikacijske veze na radu između službe mentalnog zdravlja i lokalnih zdravstvenih službi, socijalnih službi i drugih službi koje pružaju zaštitu pacijentima.
6. Formiranje dokumentirane procedure za komunikacije s drugim agencijama koje uključuju postavljanje limita u održavanju povjerljivosti između različitih profesionalaca u pogledu pacijentove zaštite, okolnosti u kojima drugi moraju biti informirani i razmjenjivati povjerljive informacije na siguran način kada se šalju pismom, elektronskom poštom, faksom ili saopćavaju telefonom.
7. Formiranje vodilje za kliničku praksu u oblasti mentalnog zdravlja u zajednici i odgovarajući lokalni protokoli koji su razvijeni uz pomoć profesionalnih organizacija, lokalno implementirani i koji se evaluiraju i ažuriraju.

8. Formirani dokumentirani protokoli/vodilje za kliničku praksu za menadžment neakutnih faza nekih mentalnih oboljenja koje povezuju put pacijenta između primarne zaštite i specijalističkih službi.

AKTIVNOSTI KOJE SE ODOSE NA OSOBLJE CMZ-a

1. Sve osoblje redovno će učestvovati u programima kontinuiranog profesionalnog razvoja i prisustvoće multidisciplinarnoj obuci o čemu će se voditi uredna evidencija. Korištenje kliničkih politika i vodilja uključeno je u programe obuke. Obuka i edukacijski programi obuhvataju i obuku iz prakse nediskriminacije.
2. Jednom godišnje omogućiti obuku iz menadžmenta agresivnog ponašanja i tehnika neutraliziranja takvih situacija kada radi s osobama koje su poremećene, agresivne, prave neprilike, suicidalne ili pod stresom. Prisustvo obuci evidentirati.

AKTIVNOSTI KOJE SE ODOSE NA SAM PROCES RADA

1. Obezbjediti pisane informacije za pacijente o uslugama, medikaciji, terapijama i podršci koji su raspoloživi u službi mentalnog zdravlja i odgovornostima pacijenata.
2. Obezbjediti pisane informacije za pacijente o suportivnim uslugama koje pružaju druge službe i agencije, naprimjer, nevladine organizacije i dobrovoljne grupe.
3. Redovno informisati pacijente laičkim jezikom o vjerovatnim dobrobitima i poznatim rizicima bilo kojeg poduzetog toka terapije. Korisničko mišljenje o terapijskom režimu je dokumentirano u historiji bolesti.
4. Obezbjediti pisane informacije za pacijente o njihovim pravima da odbiju tretman, da se žale, da budu pravovremeno informirani o njihovoj bolesti, njezi, tretmanu i bilo kojem pridruženom problemu ili nuspojavama; i informacije o imenima i ulogama osoblja koje je uključeno u njihov tretman.
5. Formirati proceduru za dobivanje informiranog pristanka na medicinski tretman.

6. Napisati proceduru za menadžment nepovoljnih događaja i nepovoljnih događaja koji su zamalo izbjegnuti.
7. Vršiti redovne preglede nakon incidenta u službi, unutar vremena koji je odredila ustanova, a uključuje sastanak cijelog multidisciplinarnog tima radi rasprave o kliničkim i menadžerskim pitanjima koja su mogla dovesti (ili su dovela) do posebnog incidenta.
8. U slučaju pojave nepovoljnog događaja ili potencijalno uznemirujućeg događaja, u službi osigurati savjetovanje i podršku za korisnike službe i osoblje.
9. Pratiti sve incidente s ozbiljnim fizičkim povređivanjem, kao rezultat napada pacijenta na osoblje i druge pacijente.
10. Nakon svakog lokalnog incidenta sa suicidom poduzeti multidisciplinarni pregled tog nepovoljnog događaja. Stručni sastanak tima.
11. Dokumentirati proceduru za upućivanje pacijenata u bolnicu.
12. Sve pacijente koji pristupaju službi mentalnog zdravlja ocjenjivati na njihove zdravstvene i socijalne potrebe unutar lokalno dogovorenog vremenskog intervala, nakon pristupa. Ocjena pacijenta uključuje ocjenu porodice, zaposlenja i socijalnih okolnosti pacijenta i uključuje njegovatelje i članove porodice, kada to odgovara. Sve ocjene uključivaće pacijentove ovisnosti, na primjer, anamnezu o alkoholizmu, pušenju i zloupotrebi droga.
13. Dokumentirana procedura za menadžment pacijenata koji zloupotrebljavaju alkohol i droge.
14. Formirati jedinstven i multidisciplinarni plan zaštite koji se formulira za svakog pacijenta ponaosob, s momentalnim i dugoročnim potrebama pacijenta. Plan zaštite za pacijenta treba da priznaje i odražava različitosti s obzirom na pacijentovu kulturu, entitet, spol, godine i seksualnost, i uključuje bilo koju akciju koja je neophodna da se osiguraju kulturalne i vjerske potrebe pacijenta. Plan zaštite pregledavaće zdravstveni profesionalci različitih disciplina, i na svakom sastanku kada se plan pregleda, dogovara se o datumu narednog pregleda plana i to se bilježi.
15. Za sve pacijente koji pristupaju službi mentalnog zdravlja provoditi ocjenu kliničkog rizika.
16. Formirati dokumentirane politike i procedure o prevenciji ubistava i samoubistava.

17. Svo osoblje obučiti u ocjeni kliničkog rizika, menadžmentu kliničkog rizika, identifikaciji visokorizičnih i suicidalnih pacijenata, načinima implementacije plana upravljanja kliničkim rizikom, razumijevanju kada pacijenta treba uputiti na ekspertno savjetovanje u kontekstu multidisciplinarnog rada. O tome voditi evidenciju.
18. Pacijente aktivno uključiti u razvoj i redovni pregled njihovog plana zaštite. Pomoći im da izraze njihove poglede o opcijama zaštite koja im stoji na raspolaganju.
19. Pratiti dolazak pacijenata na zakazane preglede, te evidentirati u poseban registar.
20. Formirati dokumentirane politike i procedure koje uređuju uključivanje članova porodice, prijatelja i njegovatelja u njegu i tretman pacijenta.
21. Formirati dokumentirane politike i procedure za osoblje u vezi sa odgovaranjem pacijentima koji verbalno i/ili fizički prijete.
22. Korisnicima usluga službe obezbjediti pristup savjetovanju i podršci u pogledu zapošljavanja, edukacije i obuke.

AKTIVNOSTI NA ZADOVOLJAVANJU KRITERIJA RADNOG OKRUŽENJA

1. Objekte, prostorije i opremu su dizajnirati tako da obezbijede sigurnost, dostojanstvo i privatnost pacijenata.
2. Raspored prostorija u kojima se pružaju usluge mora obezbjediti sigurne uvjete za pacijente i osoblje.
3. Formirati dokumentiranu proceduru koje daju uputstvo za sigurnost i bezbjednost unutar službe osoblju, pacijentima i posjetiocima.

AKTIVNOSTI KOJE UTIČU NA POBOLJŠANJE KVALITETA RADA

1. Obezbjediti programe kliničke revizije (audita) koji uključuju:
 - praćenje multidisciplinarnog rada u timovima mentalnog zdravlja;
 - praćenje doprinosa svake uključene discipline u razvoj historije bolesti;
 - obim i kvalitet direktnog kontakta osoblja s pacijentom.

2. Godišnja klonička revizija korištenje lijekova, posebno ako ih se daje više.
3. Praćenje stope propisivanja antidepresiva, antipsihotika i benzodiazepina kroz lokalne programe kliničke revizije.
4. Godišnja klinička revizija o broju i vrsti nepovoljnih događaja u službi, o tome se sastavlja pisani izvještaj, a menadžment poduzima odgovarajuće akcije na temelju izvještaja o nepovoljnim događajima.
5. Posebno pratiti, evidentirati i prijavljivati slučajeve ubistava i samoubistava, te jednom godišnje raditi kliničku reviziju.
6. Obavezno praćenje pacijenata u zajednici s teškim mentalnim oboljenjima, s kojima je trenutačno izgubila kontakt (ponovno uspostaviti kontakt preko dostupnih članova porodice i evidentirati).
7. Obavezno praćenje hitnih ponovnih hospitalizacija.
8. Prikupljanje informacije o stanju zaposlenja osoba s težim mentalnim poremećajima.
Na taj način Centar će doprinijeti razumijevanju mentalnog zdravlja u društvu.
9. Prikupljanje informacija o finansijskim prilikama osoba s težim mentalnim poremećajima.
Na taj način Centar će doprinijeti razumijevanju mentalnog zdravlja u društvu.
10. Prikupljanje informacija o stambenim prilikama osoba s težim mentalnim poremećajima.
Na taj način Centar će doprinijeti razumijevanju mentalnog zdravlja u društvu.

Odgovorno lice: Dr. Med. Medin Hodžić, spec. neuropsihijatar