



AKAZ FBiH

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH

Agency for Healthcare Quality and Accreditation of FB&H

Izveštaj o edukaciji timova porodične medicine iz Kantona Sarajevo od 19.03.- 04.06.2008 god.

(prema Ugovoru br. 81-10-07 potpisan 02.10.2007. godine između Vlade Kantona Sarajevo, Odjel za zdravstvo i Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u F BiH)

Edukacija zdravstvenih profesionalca iz oblasti kvaliteta, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu za timove porodične medicine, što predstavlja preduvjet za ulaženje u program akreditacije, započela je prema planu, koji je prihvatila JU DZ Sarajevo i Odjel za zdravstvo Vlade Kantona Sarajevo, održavala se jednom sedmično u periodu od 19.03. do 04.06.2008. godine.

Pregled odabranih modula za edukaciju timova porodične medicine iz devet domova zdravlja u Kantonu Sarajevo:

1. Sistemi kvaliteta u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, vanjska ocjena i akreditacija TOM
2. Akreditacijski standardi za timove porodične medicine, kriteriji i indikatori, politike i procedure, samoocjena timova
3. Medicina zasnovana na dokazima
4. Strateško planiranje i projekt kvaliteta u zdravstvenoj ustanovi
5. Elektronski registri hroničnih oboljenja
6. Veza između primarne zdravstvene zaštite i bolnica
7. Mjerenje zadovoljstva korisnika u primarnoj zaštiti i sistem žalbi u primarnoj zdravstvenoj zaštiti
8. Analiza značajnih događaja, upravljanje rizikom i prijavljivanje incidenata
9. Klinička revizija u primarnoj zdravstvenoj zaštiti
10. Klinički putevi
11. Razvoj i adaptacija kliničkih vodilja
12. Prava pacijenata

I Uvod

1. Svrha obuke i pregled tema

- *Politika kvaliteta, Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, Metodološko uputstvo;*
- *Osnovne funkcije AKAZ-a, dosadašnji rezultati: politički, pravni i strateški dokumenti*
- *Svrha obuke i pregled tema, dosadašnji rezultati (akreditacijski standardi, edukacija i izrada priručnika, monitoring implementacije, preporuke, zakonske obaveze, stimulacija i evaluacija*

Vježba: evaluacija nekih zakonskih odredaba

2. Sistemi kvaliteta u PZZ/porodičnoj medicini

- *Zašto zemlje žele kvalitet*
- *Kvalitet i liječnici*
- *Koncept kvaliteta*
- *Kvalitet praktično (očekivanja, opažanja)*
- *Definicije kvalitetne medicinske zaštite*
- *Različita gledišta na kvalitet zdravstvene zaštite*
- *Struktura i kvalitet*
- *Variable procesa i ishoda*
- *Evaluacije izvedbe*

Vježba: loš kvalitet u porodičnoj medicini

3. Različite dimenzije kvaliteta

- *pristupačnost, prikladnost, osposobljenost, kontinuitet, učinkovitost, djelotvornost, odziv na potrebe, sigurnost, podržanost*

4. Nova pravila za novu koncepciju zdravstvene zaštite

- *Kako uključiti liječnike u sistem kvaliteta?*
- *Učinkoviti menadžment promjena*
- *Timski rad*

5. Sistem poboljšanja kvaliteta

- *Statički i dinamički model institucionalizacije poboljšanja kvaliteta*
- *Faze u uspostavljanju sistema za poboljšanje kvaliteta u porodičnoj medicini (svjesnost o potrebi, probni period, širenje, konsolidacija)*
- *Kvalitet u PZZ (uključivanje timova porodične medicine u sistem kvaliteta u domu zdravlja)*
- *Principi sistema poboljšanja kvaliteta (ključne komponente, integracija svih funkcija)*
- *Elementi sistema za poboljšanje kvaliteta (menadžment: opredjeljenost za kvalitet, odgovoran za koooridancij u i stavranje kulture kvaliteta)*
- *Definisanje radnih procesa*
- *Pacijent u fokusu*
- *Prava i sigurnost pacijenata*
- *Sistemska mišljenje (strategije, politike, planovi, klinička praksa,*
- *Edukacija i obuka*
- *Profesionalna i institucionalna samoregulacija*
- *Sistem medicinske dokumentacije*
- *Komunikacije*
- *Informacije i informacijski sisitemi*
- *Resursi*
- *Sistema odgovornosti*

6. Standardi, pokazatelji, greške, upravljanje rizikom, vanjska ocjena i akreditacija

- *Akreditacijski standardi za dom zdravlja*
- *Osnovna struktura*
- *Klinička revizija*
- *Standardi i pokazatelji,*
- *Pokazatelji strukture, procesa, ishoda*
- *Upravljanje rizikom (vrste rizika)*
- *Nepovoljni događaji*
- *Greške u u porodičnoj medicini (šest koraka za upravljanje greškama)*
- *Izveštavanje o incidentima (obrazac za prijavu)*
- *Principi upravljanja rizikom (pokazatelji - greške s lijekovima, radiologija, laboratorij)*

Vježba (greške u porodičnoj medicini)

7. Akreditacija

- *Obilježja akreditacije*
- *Vanjska dobit*
- *Provjera kvaliteta ustanove*
- *Ključne aktivnosti*
- *Struktura vanjskog pregleda*

Modul 2: Akreditacijski standardi za timove porodične medicine, kriteriji, indikatori, politike i procedure – 26.03.2008

I Osnovni okvir i sadržaj akreditacijskih standarda za timove porodične medicine

1. Uvod

- *Standardi kao dio procesa reforme*
- *Mjerenje prakse i poenski sistem akreditacijskih standarda*
- *Standardi, kriteriji i indiktori za fizičke faktore i opremu tima*
- *Standardi, kriteriji i indikatori za dostupnost usluga, informacije i komunikacije*
- *Standardi, kriteriji i indikatori za medicinske evidencije, registre, edukaciju i obuku*
- *Standardi, kriteriji i indikatori za zdravlje i sigurnost osoblja i pacijenata*
- *Standardi, kriteriji i indikatori za ociju zdravlja i prevenciju bolesti*
- *Standardi, kriteriji i indikatori za promociju zdravlja i prevenciju bolesti*
- *Standardi, kriteriji za kliničke bolesti srca, TIA i moždani udar i arterijsku hipertenziju*
- *Standardi, kriteriji i za diabetes mellitus.*
- *Standardi, kriteriji za kliničke usluge: karcinom, COPD, astma, epilepsija, hipotireodizam i mentalne bolesti*
- *Standardi, kriteriji za ocjenu zadovoljstva korisnika zaštitom i poštivanje njihovih prava*

Vježba - samoocjena timova u odnosu na akreditacijske standarde

Modul 3: Medicina zasnovana na dokazima 02.04.2008

I Agree instrument

- *Zašto ocjenjivati kliničke vodilje*
- *Dometi Agree instrumenta*
- *Ciljevi Agree instrumenta*
- *Svrha AGREE instrumenta*
- *Definicije kvalitetnih kliničkih vodilja*
- *Struktura AGREE instrumenta (obim i svrha, uključenost aktera u razvoj, preciznost razvoja, jasnoća i predstavljanje, primjenjivost, izdavačka neovisnost*
- *Skala odgovora*
- *Izračunavanje rezultata iz jednog domena*
- *Sveukupna ocjena*

II Medicina zasnovana na dokazima

1. Uvod

- *Šta je dobra klinička praksa*
- *Ekspertno mišljenje*
- *EBM preporuke*
- *EBM- medicna zasnovana na dokazima*

II Formulisanje problema

- *Pretraživanje*
- *Ocjenjivanje literature*
- *Lista pitanja za doseganje kvaliteta*
- *Četiri aspekta svake intervencije*

III «Evidence based» preporuke

- *Progres dijagram*

Vježba - pretraživanje literature

IV Komplementarne uloge randomiziranih studija i EBM

- *Važnost kvaliteta studija*
- *Sensitivity analiza (zasnovana na kvalitetu, studija u metanalizi)*
- *Odnosi između različitih metoda inkorporiranja skale kvaliteta u meta analizu i rezultirajuće procjene efekta intervencije*
- *Mogući načini razlikovanja sličnih studija*
- *Glavne barijere u procjeni kvaliteta studija*
- *Interna validnost*
- *Eksterna validnost*

V Osnovni dizajn studija

- *Paralelni dizajn*
- *«Cross over» dizajn*
- *«Factorial» dizajn*
- *Randomizacija (jednostavna, stratificirana, blokirana*
- *Slijepa, jednostava, dvojna i trojna metoda maskiranja)*
- *Analiza*
- *Izveštavanje*

VI Kvalitet studija

- *Način doseganja*
- *Lista kriterija za doseganje kvaliteta*
- *Pojedinosti u procjeni kvaliteta studija*

- *Lista pitanja za doseganje kvaliteta*
- *Unošenje rezultat evaluacije kvaliteta studije u meta analizu*

Modul 4: Strateško planiranje i projekat u zdravstvenoj ustanovi 09.04.2008

I Upravljanje projektom kvaliteta u zdravstvenoj ustanovi/TOM

- *Timski rad*
- *Osnovni preduvjeti za početak projekta kvaliteta (koordinator kvaliteta, projektini tim, unutrašnji ocjenjivači)*
- *Facilitator projekta*
- *Iniciranje projekta (postavljanje ciljeva)*
- *Planiranje projekta u zdravstvenoj ustanovi (tehnike planiranja, analiza i delegiranje zadataka)*
- *Izrada akcionog plana*
- *Samoocjena*
- *Projektne aktivnosti nakon samoocjene: politike i procedure, kliničke vodilje i protokoli, klinička revizija)*
- *Vođenje zdravstvenih kartona*
- *Registri za 10 hroničnih oboljenja*
- *Sistem žalbi i mjerenje zadovoljstva pacijenata*
- *Unutrašnji pregled*
- *Priprema dokumentacije*
- *Akreditacija*
- *Struktura pregleda kvaliteta*
- *Vanjski pregled*

Vježba: Izrada plana zdravstvene zaštite za jednu opštinu

II Strateško planiranje

- *Menadžment (menadžerski proces, planiranje)*
- *Nivoi planiranja*
- *Vrste planiranja*
- *Šta je strategija*
- *Razvoj strategije*
- *Proces strateškog planiranja*
- *Metodologija rada u izradi strateškog plana institucije*
- *Proces strateškog planiranja*
- *SWOT matrica*
- *Misija*
- *Vizija*
- *Principi planiranja*
- *Planiranje zdravstvene zaštite*
- *Dijelovi integralnog plana u zdravstvenoj instituciji*

Vježba: utvrđivanje strateških pitanja

Modul 5. Elektronski registri hroničnih oboljenja 16.04.2008

I Uvod

1. Medicinska evidencija i registri

1. Koronarna bolest srca
2. TIA i moždani udar
3. Arterijska hipertenzija
4. Diabetes mellitus
5. Maligna oboljenja
6. COPD
7. Bronhijalna Astma
8. Epilepsija
9. Hipotireoidizam
10. Mentalna oboljenja

2. Standardi kliničkih usluga

- Standardi
- Kriteriji

3. Elektronski registri

- Prednosti
- Nedostaci
- Beta verzija (demonstracija i pilotiranje, način korištenje, prednosti korištenja, identifikacija grešaka, propusta i mogućih unapređenja)

Modul 6: Veza između primarne zdravstvene zaštite i bolnica 23.04.2008

I Teorija sučelja i blokovi zaštite u zdravstvenom sistemu

- Sučelje i kvalitet
- Ko je odgovoran za sučelje
- EQuIP: Različite perspektive
- Blokovi zaštite i sučelja
- Blok PZZ: upućivanje specijalistima i u bolnicu (glavni razlozi za upućivanje, dokumentacija, komunikacija,
- Blok pristupa bolnici (bolnički blok puta pacijenta, menadžment neposredno nakon prijema, otpusti povratak u zajednicu, propisivanje lijekova kroz sučelja između PZZ i bolnice)
- Projekt CIDA/WHO
- Integrisana zdravstvena zaštita
- Nivoi integracije
- Stupnjevi integracije
- Uslovi za vertikalnu integraciju
- Klinički putevi i integrirana zaštita
- Integrirani informacijski sistem: PZZ – lokalna bolnica
- Drugi oblici integrirane zaštite
- Kvalitet integrirane zaštite provjerava se kliničkom revizijom sučelja
- Perspektiva pacijenta

Podjela učesnika u 2 grupe: 1. grupa: TOM1 i KCU 2. grupa: TOM2 i Opća bolnica

Na temelju prezentacije (EQuIP preporuke, nalaza intitucionalne procjene kroz intervju u pilotima, itd.) prodiskutirano i odgovoreno na pitanja po tematskim cjelinama koja su data u prilogu. Slijedilo je izvještavanje o konsenzusu, zaključcima i neriješenim pitanjima –(4 izvjestioca:: 1. TOM1 2. KCU; 3. TOM2 i 4. Opća bolnica

Pripremljen je izvještaj u kojem su prezetirani rezultati ove radionice koji će biti upućeni Ministarstvu zdravstva Kantona Sarajevo i direktorima uključenih aktera

Modul 7: Mjerenje zadovoljstva korisnika u primarnoj zaštiti i sistem žalbi u primarnoj zdravstvenoj zaštiti 30.04.2008

I Mjerenje zadovoljstva korisnika u primarnoj zdravstvenoj zaštiti

1. Uvod

- *Istraživanje zadovoljstva pacijenata*
- *Maxwellovih šest dimenzija kvaliteta po kojima se ocjenjuje kvalitet moderne zdravstvene zaštite: pristup, skrb sukladna potrebama, efektivnost, jednakost, efikasnost i socijalna prihvatljivost.*
- *Struktura*
- *Proces*
- *Ishod - rezultat*
- *Unapređenje kvaliteta*
- *Unutrašnje metode pregleda kvaliteta*
- *Iskustvo pacijenata/zadovoljstvo pacijenata*
- *Zakonska regulativa*
- *Razlozi unapređenja kvaliteta*
- *Informacije o zadovoljstvu pacijenata*
- *Proces zadovoljstva*
- *Anketiranje zadovoljstvapacijenata- razlozi za*
- *Ciljevi istraživanje kvaliteta bolničkog tretmana mjerenjem zadovoljstva pacijenata u odnosu na stopu rehospitalizacije*
- *Opća metodologija istraživanja*
- *Istraživanje iskustva pacijenata*
- *Rezultati istraživanja*
- *Zadovoljstvo zdravstvenih profesionalca*
- *Uloga zdravstvenih menadžera*

II Sistem žalbi u primarnoj zdravstvenoj zaštiti 30.04.2008

2. Sistem žalbi, pohvala i sugestija u zdravstvenoj ustanovi

- *Očekivanja pacijenata*
- *Akreditacijski standardi za domove zdravlja*
- *Akreditacijski standardi za timove porodične medicine*
- *Zakon o zdravstvenoj zaštiti*
- *Sistem žalbi, pohvala i sugestija*
- *Zašto trebamo sistem?*
- *Pacijent u središtu dešavanja za zdravstvenu ustanovu*
- *Šta obuhvata sistem?*
- *Politika i procedura – efektivnost procedure*
- *Definicija žalbe*
- *Na šta se žalbe odnose?*
- *Razlozi za podnošenje žalbi*
- *Forma žalbe*
- *Anonimne žalbe*
- *Način podnošenja žalbe*
- *Ko može podnijeti žalbu (rok za podnošenje žalbe, ispitivanje žalbe),*
- *Obavijest o podnešenoj žalbi*
- *Rješenje po podnešenoj žalbi*
- *Povjerljivost podataka*
- *Neosnovane i uporne žalbe*
- *Žalbe i odgovornost za povredu radnih obaveza*
- *Klasifikacija žalbi - moguća klasifikacija žalbi*
- *Izveštavanje*
- *Poboljšanje kvaliteta*

Modul 8: Analiza značajnih događaja, upravljanje rizikom i prijavljivanje incidenata

05.05.2008

I Prijavljivanje incidentnih situacija (nepovoljnih događaja)

- *Upravljanje rizikom i sigurnost*
- *Vrste rizika*
- *Incidentne situacije/nepovoljni događaji kao dio upravljanja kliničkim rizikom*
- *Sigurnost u pružanju zdravstvenih usluga*
- *Posljedice i troškovi - posljedice incidentnih situacija i troškovi koji nastaju*
- *Procjena godišnjih troškova nepovoljnih događaja u NHS-u*

II Obaveze koje proističu iz Akreditacijskih standarda

- *Akreditacijski standardi za dom zdravlja*
- *Akreditacijski standardi za timove porodične medicine*

III Svrha i principi prijavljivanja

- *Rješavanje problema*
- *Svrha prijavljivanja*
- *Principi prijavljivanja incidentnih situacija*
- *Uloga prijavljivanja incidentnih situacija u unapređenju sigurnosti*
- *Interni i eksterni sistemi prijavljivanja*
- *Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditacijama u zdravstvu*
- *Povjerljivost podataka u eksternim sistemima*
- *Podskupovi incidentnih situacija: klinički incident, kritički incident, ozbiljan incident/nepovoljni događaj, signifikantni događaj)*

IV Incidentne situacije

- *Šta se prijavljuje, kome i kako?*
- *Na koga se odnosi incidentna situacija? (ko prijavljuje, kako i kome se vrši prijavljivanje,*
- *Prijava incidentne situacije*
- *Ocjena (procjena) incidentne situacije-uvrđivanje nivoa rizika*
- *Ispitivanje i analiza incidentnih situacija*
- *Ciljevi provođenja ispitivanja*
- *Razmatranje dokaza*
- *Upoređivanje nalaza sa relevantnim standardima, politikama i procedurama, kliničkim vodiljama, protokolima*
- *Nacrtni plana poboljšanja sa predloženim akcijama*
- *Implementacija plana poboljšanja uključujući efektivnost akcije*
- *Ispitivanje u odnosu na nivo rizika*

V Izvještavanje i planovi poboljšanja kvaliteta

- *Razvrstavanje incidentnih situacija*
- *Planovi poboljšanja*

VI Menadžeri i incidentne situacije

- *Otkrivanje incidentnih situacija koje nisu prijavljene*
- *Mehanizmi za otkrivanje incidentnih situacija neovisno od prijavljivanja*
- *Pregled medicinske dokumentacije*
- *Incidentne situacije i odgovornost za povrede radne obaveze*

Modul 9: Klinička revizija u PZZ 14.05.2008.

I Uvodno predavanje

- *Šta je audit, definicija*
- *Zašto audit*
- *Vrste audita*
- *Klinički audit*
- *Oblasti gdje treba raditi audit*
- *Ciklus kliničkog audita*
- *Pravila za uspješan audit*
- *Razlika između audita i naučnog istraživanja*
- *Veza između istraživanja i kliničkog audita*
- *Korist od uvođenja audita u redovnu kliničku praksu*

II Klinički audit kao metoda unapređenja kvaliteta

- *Promoviranje dobre prakse ,*
- *Mogućnost za edukaciju*
- *Unapređenje efikasnosti*
- *Komunikacija među zdravstvenim radnicima*
- *Unapređenje zdravstvene zaštite pacijenata i njihovo zadovoljstvo uslugama*

III Metode rada

- *Klinički audit kao metoda poboljšanja kvaliteta kod pacijenata sa dijabetesom, moždanim udarom i kod carskog reza*
- *dijabetes – rezultati*
- *moždani udar – rezultati*
- *carski rez – rezultati*
- *posljedice audita*

Vježba: dizajn audit-a

Modul 10: Klinički putevi 21.05.2008

I Klinički putevi

- *Terminologija*
- *Šta je klinički put*
- *Razlozi za razvoj kliničkog puta*
- *Ključna ideja: sistem učenja*
- *Kako se koriste klinički putevi*
- *Osnovne preporuke*
- *Promjena od vrha do dna*
- *Korištenje kliničkog puta u EU*
- *Klinički put – dokument*
- *Primjeri kliničkih puteva*
- *Klinički putevi i klinički vodiči - primjeri*
- *Odstupanje*

II Metode razvoja kliničkog puta

- *Razvoj kliničkih vodiča i puteva u BiH - primjeri*

III Integrirana zdravstvena zaštita

- *Put pacijenta*
- *Protok informacija*
- *Sredstv : klinički vodiči/protokoli i Integrirani klinički putevi*
- *Promjene (timski pristup pacijentu, mjerljivi kriterij kvaliteta, poboljšan menadžment)*
- *Indikatori promjene: kliničke organizacijske revizije, kolegijalni pregled/akreditacijski status, zadovoljstvo pacijenta*

Modul 11: Kliničke vodilje razvoj i adaptacija 28.05.2008

III Adapatacija i ocjena EBM vodiča

- *Različiti nivoi korištenja vodiča*
- *Definicija adaptacije*
- *Ciljevi adaptacije vodilja*
- *Adaptacija vodilje*
- *Prevođenje dokaza u praktične preporuke*
- *Sistematski pristup*
- *Stepenasti pristup*
- *Ciklični pristup*
- *Principi procesa adaptacije vodiča*
- *Pripremni module*
- *Faza adaptacije pretraga i pregled, procjena)*
- *PIPOH metoda*
- *Primjer Agree bodovanje i cjelokupni prikaz*
- *Faktori koje treba uzeti u razmatranje (selekcija, opcije, prilagođavanje)*
- *Završna faza (recenzija i planiranje budućih ažuriranja*

Vježba - selekcija teme, potencijalna tema zasnovana na dokazima)

Modul 12: Prava pacijenata 04.06.2008,

I Prava i jačanje uloge pacijenata

- *Izvori prava pacijenata*
- *Čime se valja rukovoditi kod reguliranja prava pacijenata*
- *Različiti mehanizmi zaštite prava pacijenata*
- *Međunarodni dokumenti*
- *Najvažniji nacionalni dokumenti koji se odnose na prava pacijenata*
- *Prava i dužnosti građana, član 26. Zakona o zdravstvenoj zaštiti*
- *Stanje u BiH Informisanje pacijenata, procedure za žalbe, istraživanja o pacijentima*
- *Akreditacijski standardi za domove zdravlja – prava pacijenata*
- *Akreditacijski standardi za timove obiteljske medicine – prava pacijenata*
- *Povelja o pravima pacijenata u Bosni i Hercegovini,*
- *Neke karakteristike zadovoljstva / iskustva pacijenata (primjerr UKC Tuzla)*

Edukacija odabranih timova porodične medicine iz devet domova zdravlja Kantona Sarajevo uspješno je obavljena i završena. Učesnici su izrazili želju da u što skorije vrijeme uz pomoć AKAZ-ovih facilitatora započnu sa procesom pripreme za akreditaciju. Svi 29 zdravstvenih profesionalca koji su uredno prisustvovali edukaciji dobili su certifikate Agencije o završenoj edukaciji za dvanaest gore pomenuti modula.

Sarajevo, 01.07.2008

Izveštaj pripremila: Melka Mercvajler
Viši stručni saradnik za edukaciju