



Řízená péče a její kvalita

Praha, březen 2000
Ivan Malý



Osnova

- ↗ kvalita zdravotní péče
 - ↗ objektivní a subjektivní stránka
- ↗ nástroje sledování kvality
- ↗ nástroje zajišťování kvality
 - ↗ makro
 - ↗ mikro úroveň
- ↗ kvalita v prostředí řízené péče



Kvalita ?!

- ↗ velmi problematický termín
 - ↗ nejistota, nestandardnost, vnější vlivy, sporná měřitelnost
- ↗ různé definice
 - ↗ čistě technická - medicinská
 - ↗ komplexní - medic.+ subjektivní spokojenost
- ↗ způsoby vyjadřování úrovně kvality



Křížová

- ↗ Kvalita... odrazem stupně, v němž poskytnutá péče odpovídá poznatkům medicínského výzkumu a možnostem technologie. Závisí na ekonomických možnostech *země*...



Co nejčastěji hodnotí pacienti?

- ↗ přijímací proceduru
 - ↗ chování personálu, čekání, informovanost
- ↗ hotelové služby
 - ↗ jídlo, čistota, teplota, pořádek...
- ↗ lékařskou péči
 - ↗ všechny úkony (vyšetření, vyslechnutí pacienta, vysvětlování, uklidňování, srozumitelnost...)
- ↗ ošetrovatelská péče

měřítko kvality

vstupy (předpoklady)	výstupy (těžší, vliv case-mixu)
↗ dostupnost, kontinuita, všestrannost péče	↗ HI-TECH medicine
↗ vybavenost	↗ subjektivní spokojenost pac.
↗ kvalifikovanost	↗ počet readmisí
↗ dodržování standardních postupů	↗ pooperační komplikace
↗ kontrolní a monitorovací systémy	↗ úmrtnost

nástroje zajišťování kvality

„NÁRODNÍ“ úroveň	Mikro - ZZ
↗ standardy dostupnosti, vybavenosti	↗ průzkumy spokojenosti
↗ licenční podmínky	↗ utilization review
↗ selektivní kontrakty	↗ zainteresovanost + skupinová (profesní) zpětná vazba
↗ systémy dalšího vzdělávání pracovníků	↗ + standardní nástroje řízení
↗ akreditace, komplexní audit	
↗ rating, žebříčky	

kvalita v prostředí managed care

- ↗ v zahraničí předmětem mnoha empirických studií
 - ↗ porovnáváno s fee-for-service:
 - ↗ negativní dopad na vztah lékař-pacient
 - ↗ péče o chronicky nemocné
 - ↗ naopak sklon k podpoře prevence
- ↗ opatření k redukci negativních vlivů ⇨



USA - národní standardy

- národní standardy ochrany spotřebitele v podmínkách řízené péče
- dohoda mezi velkými zdravotními plány a celonárodními skupinami spotřebitelů
- pokrývají: přístupnost služeb, výběr zdravotního plánu, utajení medicínských informací, návaznost péče, poskytování informací spotřebitelům, úhradu neodkladné péče, experimentální péči, ochranu před diskriminací, apod.



pokračování

- Záměrem je, aby se tyto standardy časem staly právně vymáhatelné a posloužily státní administrativě za vzor při vytváření zákonné úpravy.
- Jejich cílem je ochránit spotřebitele a dosáhnout spravedlivé, komplexní a účinné regulace a vyšší odpovědnosti zdravotnických plánů.
- Tím by mělo dojít k tomu, že opět vzroste důvěra klientů v kvalitu zdravotní péče a zdravotnický systém.