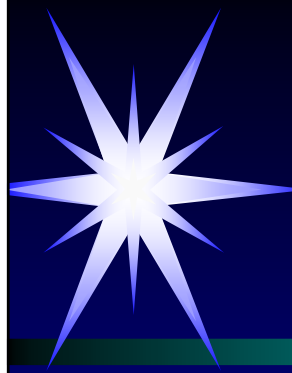


# Řízená péče a její kvalita

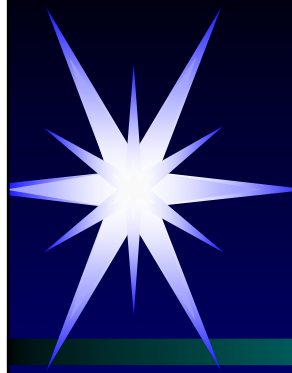
Praha, březen 2000

Ivan Malý



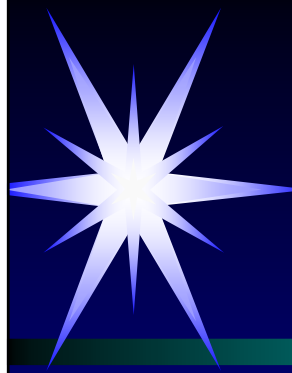
# Osnova

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



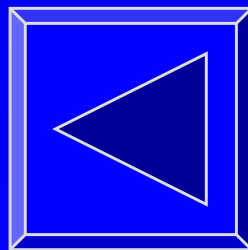
# Kvalita ?!

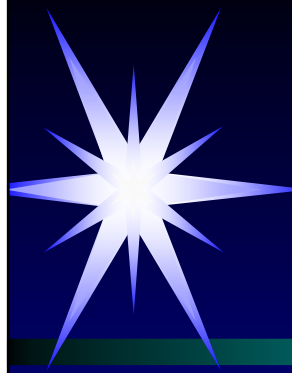
- velmi problematický termín
  - nejistota, nestandardnost, vnější vlivy, sporná měřitelnost
- různé definice
  - čistě technická - medicínská
  - komplexní - medic.+ subjektivní spokojenost
- způsoby vyjadřování úrovně kvality



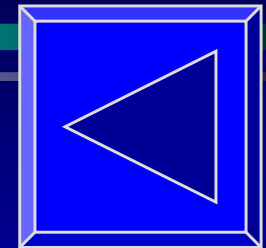
# Křížová

➤ 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

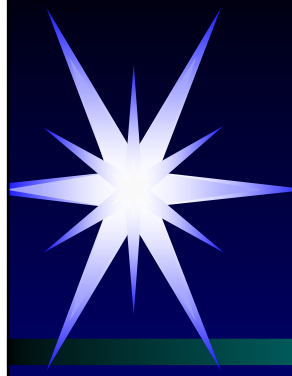
## ➤ hotelové služby

➤ jídlo, čistota, teplota, pořádek...

## ➤ lékařskou péčí

➤ všechny úkony (vyšetření, vyslechnutí pacienta, vysvětlování, uklidňování, srozumitelnost...)

## ➤ ošetrovatelská péče



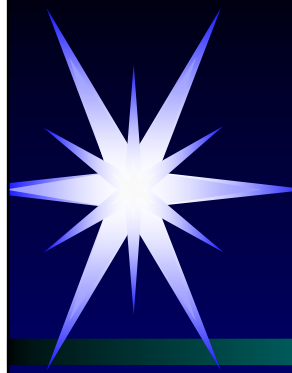
# měřítko kvality

## vstupy (předpoklady)

- dostupnost, kontinuita, všestrannost péče
- vybavenost
- kvalifikovanost
- dodržování standardních postupů
- kontrolní a monitorovací systémy

## výstupy (těžší, vliv case-mixu)

- HI-TECH medicine
- subjektivní spokojenost pac.
- počet readmisí
- pooperační komplikace
- úmrtnost



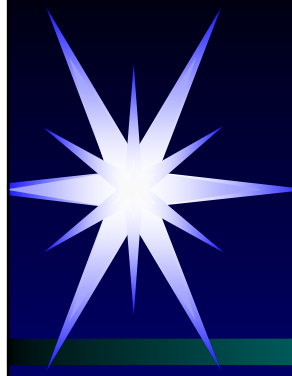
# nástroje zajišťování kvality

## „NÁRODNÍ“ úroveň

- standardy dostupnosti, vybavenosti
- licenční podmínky
- selektivní kontrakty
- systémy dalšího vzdělávání pracovníků
- akreditace, komplexní audit
- rating, žebříčky

## Mikro - ZZ

- průzkumy spokojenosti
- utilization review
- zainteresovanost + skupinová (profesní) zpětná vazba
- + standardní nástroje řízení

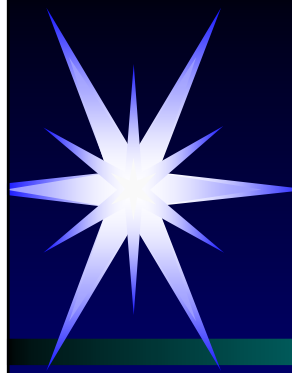


# kvalita v prostředí managed care

- 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

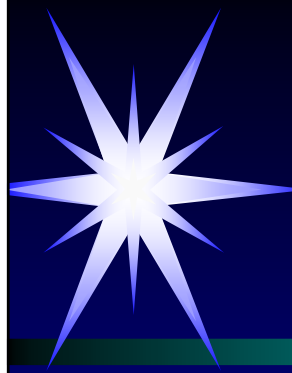






# USA - národní standardy

- 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 vymáhateľné 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.