

MERJENJE KAKOVOSTI V PRIMARNEM ZDRAVSTVENEM VARSTVU

STALIŠČE EVROPSKE SKUPINE ZA KAKOVOST IN VARNOST V DRUŽINSKI MEDICINI (EQUIP) 2017

Stališče EQuiP glede merjenja kakovosti v primarnem zdravstvenem varstvu je izjava, namenjena vsem zdravstvenim partnerjem. EQuiP želi izpostaviti naslednja načela, povezana z merjenjem kakovosti:

Zasebnost in zaupnost

- Podatke iz zdravstvenih kartotek pacientov je treba vedno uporabljati tako, da je v odnosu med zdravnikom in pacientom zagotovljena njihova zasebnost in zaupnost.

Kazalniki kakovosti imajo omejitve

- Kazalniki kakovosti odražajo poenostavljene merljive razsežnosti bolj zapletenih pojavov. Številnih ciljev in vrednosti v primarnem zdravstvenem varstvu ni mogoče izmeriti (npr. etike in humanosti pri posvetih ali če so v vsakdanji praksi prednostne naloge pravilno določene).
- Kazalniki kakovosti so uporabna izhodišča za razprave o kompleksni realnosti kot dela procesa za sprožanje, spodbujanje in podporo lokalnim izboljšavam.

Kazalniki kakovosti so uporabna orodja za izboljševanje kakovosti

- Kakovost je odvisna od sposobnosti, odgovornosti, iniciativnosti in občutka za konkretne okoliščine vsakega zaposlenega. Zato je pomembno podpirati notranja gonila izboljšav.
- Razvoj kakovosti mora biti sestavni del celotnega primarnega zdravstva. Zdravnikom družinske medicine toplo priporočamo, da sistematično spremljajo kakovost svojega dela, dela svojega tima in tudi svojega delovnega okolja. Meritve morajo vključevati različne vidike kakovosti (npr. osredotočenost na pacienta, dostopnost, enakost in vsebino zdravstvene oskrbe, procese in klinične rezultate ter zadovoljstvo zdravnikov in drugega osebja na delovnem mestu).
- Zdravniki družinske medicine, ki skrbijo za paciente ciljne populacije, bi morali imeti možnost, da ugotovijo, kateri posamezniki so potrebni oskrbe, in tako zmanjšajo vrzeli v zdravstveni oskrbi.
- Primerjave naše uspešnosti z drugimi okolji primarnega zdravstvenega varstva so lahko uporabne (npr. na podlagi nacionalnih kazalnikov kakovosti). Vzajemno izobraževanje strokovnjakov (angl. *peer-group education*) na podlagi primerjalnih podatkov je učinkovito izobraževalno orodje, ki strokovnjakom omogoča, da med seboj razpravljajo o rezultatih, doseženih v različnih okoljih. Te primerjave so lahko podlaga za podrobnejše analize razlogov za razlike v načinu dela in uporabi virov.
- Treba bi bilo razviti elektronske zdravstvene evidence, ki bi omogočale enostaven dostop do podatkov za kakovostno delo na lokalni ravni, še najbolje pa bi bilo, da bi bile elektronske zdravstvene evidence združene z orodji za merjenje kakovosti.

Administrativna raba

- Rezultati kazalnikov kakovosti se ne bi smeli uporabljati kot osnova za plačilo. Izkazalo se je, da plačila na podlagi dosežene kakovosti oziroma uspešnosti (angl. *payment for performance*) pacientom ne koristijo. Če plačila temeljijo na določenih vidikih zdravstvene oskrbe, so ta v ospredju, drugi vidiki, ki se ne merijo, se po navadi zanemarijo, hkrati pa začne upadati tudi notranja motivacija za doseganje visoke kakovosti.
- Zunanje poročanje ne sme razkrivati posameznikov (tj. podatki morajo biti združeni).
- Zunanje meritve kakovosti morajo biti omejene na razumno število kazalnikov in se osredotočati na vidike oskrbe, ki največ prispevajo k boljši in varnejši oskrbi pacientov.
- Zbiranje podatkov ne bi smelo zahtevati več časa, osebja ali finančnih vložkov, kot jih omogočajo koristi, pridobljene z izboljšanjem kakovosti in/ali varnosti pacientov.
- Kazalnike, ki se uporabljajo za kakršno koli zunanje ocenjevanje, morajo pred njihovo uporabo obravnavati in potrditi zdravstveni delavci. Več nejasnih dejavnikov lahko močneje vpliva na rezultate kot pa sama kakovost družinske medicinske prakse.

EQuIP se želi vzdržati od uporabe kazalnikov kakovosti za financiranje primarnega zdravstvenega varstva. Namesto tega predlagamo spodbujanje in financiranje dejavnosti za izboljšanje kakovosti, ki poleg meritev vključujejo tudi pregled rezultatov merjenj, pripravo in izvajanje načrtov izboljšav ter oceno narejenih sprememb. Kazalniki kakovosti so v tem pogledu uporabna orodja.

