



Minőségügyi hírek

A NIAZ Általános Minőség Standardjai Egészségügyi Szolgáltatóknak

A Neederlands Instituut voor Accreditatie van Ziekenhuizen (Holland Kórházi Akkreditációs Intézet) 2005-ben jelentette meg általános standardjait. Mellettük szak-specifikus standardok is használhatók. A standardok az EFQM (European Foundation for Quality Management) modellen alapulnak.

Kidolgozásukat kórházak és más egészségügyi szolgáltatók szakemberei végezték. Alapvető célkitűzésük volt, hogy a standardok egyszerűek, praktikusak, lényegesek és jól ellenőrizhetők legyenek. Fontos célkitűzésük volt, hogy a standardok nemcsak kórházi környezetben legyenek alkalmazhatók, hanem más egészségügyi szolgáltatóknál is.

Fontosnak tartják, hogy az egészségügynek saját akkreditációs rendszere legyen. Az elmúlt évek tapasztalatai szerint igen sok technokrata tanúsítási irányzat jelent meg. Nem kétséges, hogy jó szándék vezérelte őket, de egészségügyi szempontból néha abszurd eredményekhez vezettek. A NIAZ-nál az auditálást csak egészségügyi dolgozók végezhetik. Már 150 főt kiképeztek. Reményeik szerint a következő 12 hónapban az összes kórház 30%-a szerzi meg náluk az akkreditációt, további 50% megkezdi a felkészülést.

A standardokat angolul is megjelentették. Felhasználását nem kötik engedély kéréséssel, térítésmentesen teszik lehetővé, külföldiek részére is. Úgy gondolják, hogy egy állami cég terméke szolgálja a közösséget. Ezzel járulhatnak legjobban hozzá missziójuk: a betegellátás javítása teljesítéséhez. Észrevételt, véleményt szívesen fogadnak.

Dr. René Peters úr, a Nemzetközi Kórházszövetség Tanácsának tagja összeállítása alapján.

Hat ország betegeinek összehasonlító véleménye az egészségügyi ellátásról

Az Amerikai Egyesült Államok, Ausztrália, az Egyesült Királyság, Kanada, Németország és Új Zéland felnőtt betegeinek vé-

leményét hasonlították össze a biztonsági kockázatokról, az ellátási körülményekről és a krónikus betegek ellátásának hiányosságairól.

A súlyosabban beteg emberek jeleztek több ellátási kockázatot, hibát és rosszabb ellátási körülményeket. Annak ellenére, hogy a felmérés a kórházi ellátásra koncentrált, a betegek véleménye szerint a legtöbb hibát nem a kórházakban, hanem a járóbeteg ellátásban követték el. A szerzők a vizsgálat kiterjesztését tervezik az utóbbi területre. Az ellátók a hibákról az esetek 61-83%-ában nem adtak tájékoztatást.

Több szempontból is az Amerikai Egyesült Államok ellátása kapta a legrosszabb minősítést, így a nem hatékony (nem időben nyújtott, illetve ismételt) ellátás, és az ellátási hibák (laboratóriumi leletek késői közlése, nem adekvát gyógyszerrendelés, az orvos az előzményekről nem tájékozódik) szempontjából. A legkisebb arányban az Egyesült Királyság betegei jeleztek hibákat. A különbség közöttük több mint másfélszeres. A második legjobb véleményt ebből a szempontból a német betegek adták. Általánosságban azonban egyik ország ellátórendszere sem mondhatja, hogy minden szempontból a legjobb lenne.

A betegek kezelésének átadása során is sok hiba történik, a legtöbb Németországban, ami a rendszeren belüli kommunikáció és tervezés hiányosságaira utal. A betegek közül 19-26% jelezte, hogy feljűk hiányos a kommunikáció, a legtöbben az USA-ban. Elsősorban a kezelési tervről és célkitűzésekről szeretnének többet tudni.

Az első orvos-betegtalálkozásra az USA és Kanada betegei várokoznak legtöbbit. Valószínűleg ennek következménye, hogy a sürgősségi ellátás igénybevétele ezekben az országokban a legmagasabb. Elektív sebészetre Németország, illetve az USA betegei várokoznak a legrövidebb ideig. Végül a co-payment az Amerikai Egyesült Államokban a legmagasabb, az Egyesült Királyságban a legkisebb.

Schoen C, Osborn R, Huynh PT et al. Taking the pulse of health care systems: experiences of patients with health problems in six countries. Health Affairs Web Exclusives November 3 2005 alapján

Ernest Amory Codman-díj

A Joint Commission on Accreditation on Healthcare Organizations idén kilencedszer adta ki az Ernest Amory Codman díjakat.

A díj öt különböző kategóriában ismeri el a szolgáltatók jó minőségű ellátó, illetve minőségfejlesztő tevékenységét. Talán nem érdektelen a díjazottak különösen méltányolt tevékenységeinek felsorolása. Ezek a következők voltak:

- a Pikes Peak Mental Health Center a korlátozott források ellenére sikeresen támogatta a közösségükhöz tartozó adiktológiai esetek és hajléktalanok részvételét az egészségmegőrző programokban,
- stroke betegek részére jól szervezett és képzett team által, megfelelő időben nyújtott hatékony, teljes körű szolgáltatásokkal került a díjazottak közé a Swedish Medical Center,
- a Memorial Health Center saját államon belül a legjobb eredményt érte el a szakmai irányelvekkel való compliance területén, a betegek 95%-ának aktív részvételével,
- velük megosztott díjat kapott a Shady Grove Adventist Hospital, amely jelentősen javította a szolgáltatásokhoz való hozzáférést, csökkentette a járóbeteg ellátásban eltöltött időt, aminek eredményeként javult a betegek elégedettsége,
- a betegek biztonságának, a bizonyítékokra alapozott szakmai irányelvek követésének és a személyzet képzettségének jelentős javításáért díjazták a Greater Cincinnati Patient Safety ICU Collaborative intézetet,
- és végül Dr. K. W. Kizer a teljesítményeknek és az ellátás minőségének a javításához konszenzus alapján kifejlesztett standardjaiért vehette át a díjat.

Összességében megállapítható, hogy a lakosság bevonása, együttműködésének megnyerése, a betegek biztonsága és az ellátás eredményeinek átláthatósága kiemelt szempontokat képeztek az elbírálás során.

Az American Hospital Association hírlevele alapján

DR. KULLMANN LAJOS

főigazgató, OORI