



Na podlagi drugega odstavka 14. člena Uredbe o poslovanju z uporabniki v javnem zdravstvu (Uradni list RS, št. 98/08 in 55/17 – ZPacP-A) določam

METODOLOGIJO ZA UGOTAVLJANJE KAKOVOSTI POSLOVANJA Z UPORABNIKI V JAVNEM ZDRAVSTVU

I. UVOD

V okviru te metodologije se za vse izvajalce zdravstvene dejavnosti v javnem zdravstvu (v nadaljevanju: izvajalci) določa metodologija za ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov javnega zdravstva s kakovostjo poslovanja (v nadaljevanju: metodologija). Metodologija velja za izvajalce na primarni, sekundarni in terciarni ravni.

Namen določitve metodologije je zagotovitev udeležbe uporabnikom v javnem zdravstvu (v nadaljevanju: pacienti) pri vrednotenju kakovosti poslovanja izvajalcev in vzpostavitev enega izmed pogojev za učinkovito ciljno ukrepanje na vseh ravneh za izboljševanje celovite kakovosti v javnem zdravstvu, kar se navezuje na spoštovanje pravic pacientov iz 5. člena Zakona o pacientovih pravicah (v nadaljevanju ZPacP).

Določitev metodologije za ugotavljanje kakovosti poslovanja izvajalcev z vprašalnikom za ugotavljanje zadovoljstva pacientov je del uresničevanja ukrepov projekta Šilih, in sicer Ukrepa 12Z.

II. DEFINICIJE

Posamezni izrazi, uporabljeni v tej metodologiji, imajo naslednji pomen:

1. Celovita kakovost javnega zdravstva temelji na kakovosti sistema zdravstvenega varstva, kakovosti zdravstvene obravnave pacienta, izkušnjah in zadovoljstvu pacienta z zdravstveno oskrbo in izidi zdravljenja ter kakovosti poslovanja z gospodarno porabo javnih virov.
2. Kakovost predstavlja stopnjo, do katere zdravstvene storitve za posameznika ali populacije povečajo verjetnost zaželenih zdravstvenih izidov in so v skladu z najnovejšim strokovnim znanjem.
3. Kakovost poslovanja predstavlja načrtovani izid skupka logično povezanih izvajalskih in nadzornih postopkov ter aktivnosti pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti.
4. Korektivni ukrep je preventivni ali kurativni ukrep za odpravo možnega tveganja ali dejanskega vzroka odklona glede na rezultate ugotavljanja zadovoljstva uporabnikov storitev in posledično prepoznane probleme ali neskladnosti.
5. Pacient je bolnik ali drug uporabnik zdravstvenih storitev v odnosu do zdravstvenih delavcev in zdravstvenih sodelavcev oziroma izvajalcev zdravstvene dejavnosti ne glede na svoje zdravstveno stanje.
6. Portal zVem (zdravjeVsenaEnemMestu) je spletni portal, ki ponuja elektronske rešitve za varno in kakovostno izvajanje zdravstvenih storitev eZdravja.
7. Vrednotenje je ocenjevanje posledic uresničenih posameznih politik in vodstvenih odločitev, zbiranje in sporočanje informacij o uspešnosti in učinkovitosti delovanja organizacije odločevalcem, da ti primerjajo dosežene rezultate s pričakovanimi in odločajo o morebitnih popravkih.

Preostali izrazi imajo pomen, kot ga predvideva ZPacP.

III. IZVEDBA

Za ugotavljanje zadovoljstva pacientov s kakovostjo poslovanja se uporablja vprašalnik. Vprašalnik določi Ministrstvo za zdravje in je priloga te metodologije. Objavi ga na spletni strani Ministrstva za zdravje kot word dokument in kot spletni vprašalnik v portalu zVem (zavihek eZdravje). Vprašalnik je pripravljen v slovenskem, italijanskem, madžarskem, hrvaškem, angleškem in nemškem jeziku.

Izvajalec zdravstvene dejavnosti:

- imenuje pooblaščen osebo za ugotavljanje zadovoljstva pacientov z vprašalnikom in o tem obvesti strokovne delavce in sodelavce ter druge zaposlene pri izvajalcu,
- javno objavi informacije o vprašalniku na svoji spletni strani vključno s povezavo do vprašalnika,
- zagotovi pacientom informacije o njihovi možnosti za vrednotenje kakovosti poslovanja z njimi z aktivnim obveščanjem in z navedbo povezave do vprašalnika v izvidu in mnenju.

Pacient ob zaključku zdravstvene obravnave pristopi k izpolnitvi vprašalnika prostovoljno. K izpolnjevanju vprašalnika so vabljeni vsi pacienti, ne glede na starost, osebne okoliščine, vrsto zdravstvene obravnave ali raven zdravstvene dejavnosti, kjer se storitev izvede, ob oziroma do največ tri mesece po zaključku zdravstvene obravnave. Pri tem velja kot zaključek zdravstvene obravnave zaključek posamezne ambulantne, bolnišnične obravnave ali obravnave na domu pacienta (en obisk, posamezna hospitalizacija v zavodu ali storitev na domu pacienta).

Izpolnjevanje vprašalnika je za paciente prostovoljno in anonimno. Pacient praviloma izpolni vprašalnik samostojno. Kadar pa gre za osebe, ki ne zmorejo same izpolniti vprašalnika ali izrazijo željo po pomoči, v njihovem imenu to storijo svojci/ skrbniki ali drugi. Tudi v tem primeru se vpisuje ocene in mnenje pacienta in ne mnenje tistega, ki izpolnjuje vprašalnik v imenu pacienta.

Možnost izpolnjevanja vprašalnika v elektronski obliki preko portala zVem se pacientom zagotavlja neprekinjeno. Minimalno število izpolnjenih vprašalnikov glede na število obravnavanih pacientov ni predpisano.

Pri ugotavljanju zadovoljstva pacientov s kakovostjo poslovanja se od vseh deležnikov pričakuje najvišja stopnja moralno etične zavesti in odgovornega delovanja s ciljem izboljševanja kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu.

IV. VSEBINA VPRAŠALNIKA

Vprašalnik je pripravljen na način, da omogoča predvsem ugotavljanje zadovoljstva pacientov glede poslovanja z njimi kot uporabniki javnega zdravstva, pri tem pa delno predstavlja tudi najbolj splošno oceno zadovoljstva pacientov s kakovostjo obravnave pri posameznem izvajalcu.

Prvi del vprašalnika je namenjen identifikaciji izvajalca (posamezne službe, delovne enote, centra) in področja zdravstvene dejavnosti. Pacient opredeli, ali je bila njegova zdravstvena obravnava načrtovana ali nenačrtovana (npr. brez naročanja, z nujno napotnico).

Osrednji del vprašalnika vključuje ugotavljanje zadovoljstva pacientov glede na izbrane kriterije, z izbiro ustreznega odgovora in po petstopenjski lestvici. Pacient ima možnost izpostaviti navedena področja, kjer vidi priložnosti za izboljšanje.

V zadnjem delu vprašalnika pacienti opredelijo svoje demografske podatke, datum izpolnitve vprašalnika in datum zaključka obravnave. Vprašalniki izpolnjeni več kot tri mesece po zdravstveni obravnavi se iz nadaljnje analize izločijo.

Vprašalnik se posodablja v mesecu decembru za naslednje koledarsko leto na podlagi izkušenj izvedbe in pobud zainteresirane strokovne in laične javnosti, ki prispejo na Ministrstvo za zdravje najkasneje do 1. decembra tekočega leta.

V. ANALIZA, PRIKAZ REZULTATOV IN UKREPANJE

Ministrstvo za zdravje posreduje do 15. dne v tekočem mesecu za pretekli mesec izvajalcem na elektronski naslov zbirno tabelo v Excel obliki in navodila za izvedbo analize podatkov. Za analizo se izloči vprašalnike, ki so bili izpolnjeni več kot tri mesece po zaključku obravnave.

Izvajalci zdravstvene dejavnosti iz zbirne tabele v skladu z navodili izberejo svoje podatke in jih analizirajo. Rezultate predstavijo v tabelah (število izpolnjenih vprašalnikov, število/ odstotni delež pri posameznem odgovoru, aritmetična sredina, ter v odnosu glede na demografske spremenljivke), grafično in opisno. Zbirne tabele ni dovoljeno posredovati tretji osebi.

Glede na rezultate lahko izvajalec uvede dodatni ali vzporedni kvantitativni ali kvalitativni pristop za poglobljeno vzročno posledično ugotavljanje razlogov za prejeta oceno pacientov. Na podlagi ugotovitev izvajalec ciljano uvaja korektivne ukrepe.

VI. OBJAVA UGOTOVITEV

Izvajalci na svoji spletni strani objavilo:

- do 30. v mesecu za pretekli mesec, koliko je bilo izpolnjenih vprašalnikov, glede na število obravnavanih pacientov mesečno (podatke za preteklo leto se izbriše ob objavi letnega poročila za preteklo leto),
- do 31. marca v koledarskem letu letno poročilo za preteklo leto.

Letno poročilo vključuje:

- podatke o izvajalcu,
- informacijo o tem, kje je poročilo objavljeno,
- predstavitev števila izpolnjenih vprašalnikov mesečno glede na število obravnavanih pacientov z izračunom odstotnega deleža,
- predstavitev števila izpolnjenih vprašalnikov glede na obliko izpolnjevanja,
- stopnjo zadovoljstva pacientov glede na posamezne kriterije za preteklo leto,
- prepoznana področja za izboljšanje,
- ugotovitve izvajalca o značilnosti vzorca, procesu izvedbe in rezultatih analize,
- ukrepe, ki izhajajo iz ugotovitev in načrt njihove realizacije,
- poročilo o realizaciji ukrepov,
- v naslednjih letih naj vključuje tudi primerjavo ocen uporabnikov storitev, prepoznanih področij za izboljšanje in ugotovitev analize ter pregled realizacije načrtovanih ukrepov v preteklem poročilu.

Letno poročilo se objavi na spletnih straneh izvajalca.

Izvajalec do 31. 3. obvesti Ministrstvo za zdravje o:

- predstavitev števila izpolnjenih vprašalnikov mesečno glede na število obravnavanih pacientov z izračunom odstotnega deleža
- ugotovitvah glede značilnosti vzorca, procesa izvedbe anketiranja in rezultatih analize,
- ukrepih, ki so izhajali iz ugotovitev in načrt njihove realizacije,
- realizaciji načrtovanih ukrepov.

Za ta namen Ministrstvo za zdravje v januarju pripravi in posreduje izvajalcem povezavo do za ta namen pripravljenega spletnega vprašalnika.

Ministrstvo za zdravje pripravi poročilo o realizaciji ukrepa in rezultatih ugotavljanja kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu do 30. junija in ga javno objavi na spletni strani Ministrstva za zdravje.

VII. KONČNA DOLOČBA

Ta metodologija začne veljati z dnem objave na spletni strani Ministrstva za zdravje.

Z izvedbo določil v metodologiji pričnejo izvajalci zdravstvene dejavnosti v javnem zdravstvu s 1. 9. 2019.

Številka: 492-1/2017/238

Datum: 15. 7. 2019

Aleš Šabeder
MINISTER ZA ZDRAVJE

Priloga:

-Vprašalnik v vseh jezikih