

**Srednja zdravstvena šola Ljubljana**

**Poljanska cesta 61**

**1000 Ljubljana**

# **KAKOVOST V ZDRAVSTVENI NEGI**

## **1. DEFINICIJA KAKOVOSTI V ZDRAVSTVU IN KDO JE ODGOVOREN ZANJO?**

Kakovost v zdravstvu je zagotavljanje primerne zdravstvene oskrbe in težnja k nenehnemu izboljševanju le-te.

Za kakovost smo odgovorni vsi izvajalci zdravstvenih storitev.

## **2. SISTEMSKI PRISTOP V ZDRAVSTVU: DOPOLNITE:**

Po vstopu v EU smo v Slo začeli s sistemskim pristopom h KAKOVOSTI in VARNOSTI v ZDRAVSTVU.

Osnova tega pristopa je oblikovanje je OBLIKOVANJE MERIL, MERJENJE in DOKUMENTIRANJE PROCESOV v ZDRAVSTVENIH USTANOVAH, ki vplivajo na KAKOVOST ZDRAVSTVENE OSKRBE.

## **3. Kakovost je proces nenehnega izboljševanja** – kar pomeni: NENEHNO PREVERJANJE, OCENJEVANJE, ANALIZIRANJE IN IZBOLJŠANJE STORITEV

### **KAKO VIDIJO KAKOVOST V ZDRAVSTVU BOLNIK IN KAKO DIREKTOR ZDR.USTANOVE?**

Bolnik jo vidi drugače kot zdravnik.

Direktor zdravstvene ustanove drugače kot medicinska sestra in drugo zdravstveno osebje.

## **4. KATERA 2 VIDIKA ZDRAVSTVEN OSKRBE POZNAMEO?**

- ❖ Kakovost z vidika uporabnikov storitev – pacientov
- ❖ Kakovost z vidika izvajalcev storitev – zdr. delavcev

## **5. OBKROŽI PACIENTOVE PRAVICE:**

- ❖ *Pravica do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev*
- ❖ *Pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi*
- ❖ *Pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdr. storitev*
- ❖ *Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe*
- ❖ *Pravica do spoštovanja pacientovega časa*
- ❖ *Pravica do obveščeniosti in sodelovanja*
- ❖ *Pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju*
- ❖ *Pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje*
- ❖ *Pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja*
- ❖ *Pravica do drugega mnenja*
- ❖ *Pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo*

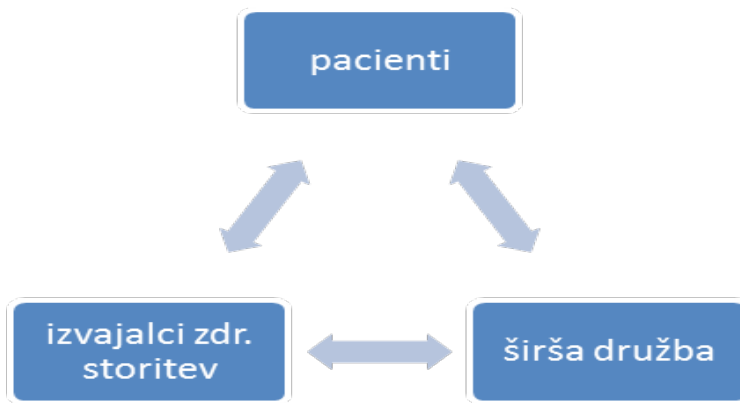
- ❖ *Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov*
- ❖ *Pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic*
- ❖ *Pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic*

## **6. NAŠTEJ IN OPIŠI POSAMEZNA NAČELA KAKOVOSTI!**

- ❖ **1.načelo: Uspešnost** – uspešnost zdravstvene obravnave je doseganje želenih izidov zdravljenja  
*Ali naši posegi izboljšajo zdravstveno stanje pacienta?*
- ❖ **2.načelo: Varnost** – je zmanjševanje varnostnih zapletov pri pacientih med diagnostičnimi postopki, zdravljenjem, zaščito in rehabilitacijo in izogibanje, preprečevanje ali popravljanje varnostnih zapletov.  
*Ali bomo škodili pacientu?*
- ❖ **3.načelo: Pravočasnost** – pravočasno zdravljenje je primeren čas, ko je to dosegljivo glede na pacientove potrebe  
*Koliko časa mora pacient čakati?*
- ❖ **4.načelo: Učinkovitost** – učinkovita zdravstvena obravnava je razmerje med izidi zdravljenja in uporabljenimi viri  
*Ali lahko storimo ceneje z enakim izidom?*
- ❖ **5.načelo: Enakost** – enakost zdravstvene obravnave je nediskriminacijsko obravnavanje pacienta  
*Ali prihaja do razlikovanja na podlagi spola, starosti, socialnega statusa...?*
- ❖ **6.načelo: osredotočenje na pacienta** – zagotavlja spoštovanje pacientovih vrednot, upoštevanja izraženih potreb in možnosti izbire, zdravljenje bolečine, usklajevanje, povezovanje in nepretrganost zdravstvene obravnave, obveščenosti, udobno okolje, stik s svojci in prijatelji ter drugimi izbranimi osebami, prostovoljno navzočnost izbrane osebe, če to ni proti interesom zdravstvene obravnave.  
*Ali zdravimo paciente tako kot bi zdravili lastne starše ali otroke?*

## **7. ZA KATERO NAČELO VELJA NASLEDNJA TRDITEV...? → 6.vprašanje**

## **8. KDO SODELUJE V ZDRAVSTVENEM SISTEMU KAKOVOSTI?**



## 9. DEFINICIJA KAKOVOSTI V ZN!

Kakovost je skladnost med dejansko zdravstveno nego in predpisanimi kriteriji.

## 10. KATERI SO OSNOVNI KRITERIJI KAKOVOSTI V ZDRAVSTVENI NEGI?

- ❖ Uspešnost
- ❖ Varnost
- ❖ Pravočasnost
- ❖ Učinkovitost
- ❖ Enakost
- ❖ Osredotočenje na pacienta

## 11. POVEŽITE PODROČJA KAKOVOSTI Z BESEDILOM!

- ❖ *Kakovost metodologije in tehnologije dela: sem sodi učinkovitost, strokovnost, spretnost, varnost, skrbnost, primernost*
- ❖ *Kakovost zaposlenih - medsebojni odnosi: tu gre za strokovnost, ki se kaže v sposobnostih zaposlenih spoštovati osebnost pacienta, zaupanju, posredovanju ustreznih informacij, pacientovi avtonomiji, enakopravnosti*
- ❖ *Kakovost organiziranja: to področje označujejo varnost, udobnost, neprekinjenost, učinkovitost, opremljenost*

## 12. KAJ VSEBUJE KAKOVOSTNA ZN? OBKROŽITE PRAVILNO TRDITEV!

- ❖ *Visoka stopnja strokovnosti*
- ❖ *Učinkovita izraba virov(človeških, finančnih in materialnih)*
- ❖ *Čim manjše tveganje za pacienta*
- ❖ *Pozitiven vpliv na njegovo zdravje*
- ❖ *Bistveni kazalec kakovostne ZN pa je zadovoljstvo pacienta*

**13. KAJ JE POTREBNO ZA KAKOVOSTNO ZDRAVSTVENO NEGO?**

- ❖ Ocenjevanje kakovosti
- ❖ Zagotavljanje kakovosti
- ❖ Izboljševanje kakovosti
- ❖ Kontrola kakovosti
- ❖ Vodenje ali celovito upravljanje kakovosti

**13.KATERA SO NAČELA ZA IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI? VSTAVI MANJKAJOČE BESEDE!**

- ❖ *Odkrivanje in uporaba najboljših izidov za doseganje odličnosti*
- ❖ *Natančna opredelitev ciljev kakovosti*
- ❖ *Nadzor znotraj stroke*
- ❖ *Kakovosti naklonjeno vodstvo*
- ❖ *Vključevanj pacientov*

**14. VSTAVITE POJME: OCENJEVANJE, ZAGOTAVLJANJE, STALNO IZBOLJŠEVANJE**

**15. RAZLOŽITE POJME: OCENJEVANJE/ZAGOTAVLJANJE/STALNO IZBOLJŠANJE!**

- ❖ Ocenjevanje: je postopek pri katerem z uporabo primernih metod in izbranih kriterijev primerjamo med seboj opravljeno in dogovorjeno zdravstveno oskrbo
- ❖ Zagotavljanje: je proces sistematičnega opisovanja, merjenja in vrednotenja ZN
- ❖ Stano izboljšanje: je proces, ki sedi fazi ocenjevanja in zagotavljanja kakovosti ter odpravljanja ugotovljene ovire oz. težave in dviguje kakovost na višjo raven

**16. OBKROŽITE PRAVINE TRDITVE! (STOPNJE KAKOVOSTI)!**

**17. RAZLOŽITE POSAMEZNE STOPNJE KAKOVOSTI!**

- ❖ Stopnja 0 - ogrožujoča zdravstvena nega:  
Takšna zdravstvena nega je nesprejemljiva
- ❖ Stopnja 1 - varna zdravstvena nega:
  - Pri takšni ZN pacientu:
    - Zagotovimo najnujnejše potrebe
    - Pacientu ne škodujemo

- Zdravstvena nega teče po rutinski shemi
- Ni individualnih načrtov ZN
- ZN je sprejemljiva

❖ Stopnja 2 – **primerna zdravstvena nega**

- Poleg najnujnejših potreb, pacientu zagotovimo tudi vse tiste želje in potrebe, ki jih pacient sam izraža
- Vendar ZN načrtujemo brez direktnega vključevanja

❖ Stopnja 3 – **optimalna zdravstvena nega**

- MS nudi pacientu načrtovano zdravstveno nego
- Pacient in njegovi svojci so aktivno vključeni v načrtovanje in vrednotenje ZN

**18. NAŠTEJ 5 NAČINOV KAKO DOSEČI OPTIMALNO ZDRAVSTVENO NEGO IN RAZLOŽI KAJ JE OPTIMALNA ZDRAVSTVENA NEGA!**

❖ Načela kako doseči optimalno ZN:

- Upošteevamo pacientovo individualnost
- Upošteevamo njgove pravice – zakon o pacientovih pravicah
- Upošteevamo njegovo družino
- Pacientu ponudimo možnost izbire
- Pacientu zagotovimo njegovo fizično, psihično in duhovno ugodje

❖ Optimalna zdravstvena nega je

**19. V KATEREM DOKUMENTU SO ZBRANE NACIONALNE USMERITVE ZA RAZVOJ KAKOVOSTI V ZDRAVSTVU?**

Nacionalna strategija kakovosti in varnosti v zdravstvu za obdobje 2010 – 2015

**20. KATERA JE CILJNA POPULACIJA ZA NACIONALNI STRATEŠKI NAČRT? OBKROŽITE!**

*Ciljna populacija: vodstva zdravstvnih ustanov in zaposleni v zdravstveni dejavnosti*

**21. NAŠTEJ 5 VREDNOT, KI SO POTRBNNE ZA IZVAJANJE STRATEGIJE!**

- ❖ Odgovornost
- ❖ Poštenost
- ❖ Timsko delo
- ❖ Prijaznost
- ❖ Komunikacija

- ❖ Spoštljivost
- ❖ Sočutnost

**22. KOLIKO STRATEŠKIH CILJEV JE PREDSTAVLJENIH V STRATEGIJI? NAVEDITE JIH!**

4 strateške cilje

- ❖ 1. Strateški cilj: Razvoj sistematičnega vodenja kakovosti in varstva
- ❖ 2. Strateški cilj: Razvoj kulture varnosti in kakovosti
- ❖ 3. strateški cilj: Vzpostavitev sistema izobraževanja in usposabljanja s področja kakovosti ter varnosti
- ❖ 4. Strateški cilj: Razvoj sistemov za izboljšanje uspešnosti in učinkovitosti zdravstvene oskrbe

**23. PRED BESEDILOM VSTAVITE USTREZNO ŠTEVILKO, GLEDE NA TO KATERI STRATEŠKI CIL OPISUJE!**

Preberi na listu

**24. OBKROŽITE PRAVILEN NAMEN NPR.1. STRATEŠKEGA CILJA:**

*Primer: namen tega cilja je*

- a) Vzpostaviti
- b) Izobraziti...

**25. NAŠTEJ KAZALNIKE KAKOVOSTI V ZDRAVSTVU!**

**26. DEFINICIJA STANDARDA V ZN OZ. NEGOVALNEGA STANDARDA!**

Negovalni standard je veljavna definicija kakovosti zdravstvene nege, ki vključuje kriterije, s katerimi lahko vrednotimo učinkovitost.

**27.** Standard ZN je veljaven, če vsebuje kriterije za vrednotenje ZN.

**28.** Kriterij je merilo, ki služi za vrednotenje, primerjanje ali presojanje.

**29. OBKROŽITE LASTNOSTI KRITERIJEV!**

- ❖ *Merljivost*
- ❖ *Specifičnost*

- ❖ *Razumljivost*
- ❖ *Sodobnost*
- ❖ *Jasnost*
- ❖ *primernost*

**30. NA KATERIH RAVNEG POSTAVLJAMO STANDARDE V ZN?**

- ❖ *Stroka*
- ❖ *Delovno področje*
- ❖ *Specialnost*

**31. OBKROŽITE KJE SE POSTAVLJAJO STANDARDI ZN NA DELOVNEM PODROČJU/STROKI/SPECIALNI LOKALNI RAVNI!**

- ❖ *Stroka:*
- ❖ *Delovno področje: bolnišnica, dom starejših občanov, ZD*
- ❖ *Specialnost: klinika, bolniški oddelek, služba znotraj ZD*

**32. KAJ DOLOČAJO STANDARDI ZN?**

Določajo prakso zdravstvene nege in predstavljajo:

- Vsebino ZN
- Kakšni viri so potrebni (struktura)
- Kaj naj bo storjeno (proces)
- Kakšne koristi ima pacient (izid)

**33. NAVEDITE NEKAJ NAMENOV STANDARDOV ZN!**

- ❖ *Višja kakovost ZN*
- ❖ *Enotna podlaga za učenje in praktično delo s študenti in dijaki*
- ❖ *Omogoča ustrezno kadrovske sestavo*
- ❖ *Omogočajo delitev med različnimi izvajalci zdravstvene obravnave*
- ❖ *So pripomoček pri načrtovanju, izvajanju, vrednotenju ZN*

**34. NAŠTEJTE VRSTE STANDARDOV!**

- ❖ *Standardi strukture*
- ❖ *Standardi procesa*
- ❖ *Standardi vsebine*
- ❖ *Standardi izida*

**35. POVEŽITE PRAVILNE TRDITVE! NA ENI STRANI BODO NANIZANE VRSTE STANDARDOV, NA DRUGI STRANI BODO NAPISANA VPRAŠANJA. (npr. kaj bomo naredili - standard procesa**



- Preberi si list

**36. PRED BESEDILOM VSTAVITE USTREZNO ŠTEVILKO, GLEDE NA TO KATERO VRSTO STANDARDOV OPISUJE!**

- Preberi si list

**37. DOPOLNITE: ZNAČILNOSTI STANDARDOV: Odražajo SODOBNO ZN NA RAZLIČNIH PODROČJIH.**

**38. Lastnosti , ki so značilne za dobre standarde, prikazujemo s kratico RUMBA.**

**39. KAJ POMENI POSAMEZNA ČRKA KRATICE RUMBA (ali boste povezali odgovore ali samo napisali slovenski prevod)!**

- ❖ R - primerni, realni, ustrezni
- ❖ U - razumljivi
- ❖ M - merljivi
- ❖ B - objektivni
- ❖ A - dosegljivi, izvedljivi

**40. KAJ LAHKO STANDIRIZIRAMO V ZN! OBKROŽITE!**

- ❖ *Vse negovalne intervencije*

**41. NAŠTEJ PRVIH 5 NAJPOMEMBNEJŠIH DRŽAVNIH ORGANOV SLO!**

- ❖ DZ
- ❖ DS
- ❖ Predsednik RS
- ❖ Vlada
- ❖ Državna uprava

**42. PRAVILNO POVEŽITE RAZLIČNE DRŽAVNE ORGANE Z RAZLIČNIMI VEJAMI OBLASTI**

**43. PRAVILNO POVEŽITE PREDSTAVNIKE Z RAZLIČNIMI DRŽAVNIMI ORGANI!**

**44. KAJE JE POKLICNA IN KAJ NEPOKLICNA IMUNITETA?**

- ❖ Poklicna imuniteta – poslanec kazensko ne odgovarja za svoje javno mnenje in za glas, ki ga odda
- ❖ Nepoklicna imuniteta - poslanec kazensko ne odgovarja za prekrške, katerih zaporna kazen znaša manj kot 5 let.

**45. OBKROŽITE NALOGE VLADE / DZ / PREDSEDNIKA RS!**

- ❖ Naloge DZ: odloča o:
  - Spremembi ustave
  - Sprejema zakone
  - Voli, imenuje, razrešuje: predsednika vlade, ministre, predsednika DZ, guvernerja centralne banke, sodnike...
  - Zaupnici in nezaupnici vladi
  - O obtožbi predsednika RS, vlade, ministrov
  - O razglasitvi izrednega, vojnega stanja
- ❖ Naloge predsednika RS:
  - Predstavlja SLO doma in v tujini (govori, obiski)
  - Vrhovni poveljnik obrambnih sil
  - Razglašča zakone
  - Odloča o pomilostitvah
  - Imenuje veleposlanike → zastopniki naše države
  - Neposredne, splošne, tajne volitve (za 5 let)
- ❖ Naloge vlade:
  - Usmerja, usklajuje izvajanje politike

**46. KDO JE LAHKO PREDLAGATELJ ZAKONA?**

Vlada, 5000 volilcev, DS, poslanec

**47. KDAJ ZAČNE ZAKON VELJATI? (OBKROŽI!)**

Po objavi v uradnem listu

**48. NAŠTEJ NEKAJ MINISTROV V SLO!**

- ❖ Katarina Kresal
- ❖ Irma Pavlinič Krebs
- ❖ Darja Radić
- ❖ Aleš Zalar
- ❖ Patrik Vlačič
- ❖ Ljubica Jelušič

**49. DOPOLNITE BESEDILO!**

- ❖ Svoboda gibanja
- ❖ Št. Članic: 27
- ❖ Zastava: 12 zvezdic → simbol popolnosti, celovitosti, in enotnosti
- ❖ Himna: oda radosti
- ❖ Dan Evrope: 9.maj