

**სამედიცინო
მომსახურების ხარისხის
უზრუნველყოფა
ზოგად პრაქტიკაში**

მიზანი

ზოგად პრაქტიკაში სამედიცინო მომსახურების სარისხის უწყვეტი გაუმჯობესების სისტემის ჩამოყალიბება სამედიცინო აუდიტის დანერგვის გზით

- *ამოცანები:*
- აუდიტი და პრაქტიკის მენეჯმენტი-სამედიცინო მომსახურების სარისხის უზრუნველყოფის სისტემის განსაზღვრა
- რა სარგებლობა მოაქვს აუდიტს ზოგადი პრაქტიკისათვის-სხვადასხვა ასპექტების მოკლე მიმოხილვა
- რა არის აუდიტი?
 - განსაზღვრება (დეფინიცია)
 - სამედიცინო მომსახურების სარისხის უზრუნველყოფის სამუშაო ჩარჩო
- ვინ ატარებს აუდიტს? აუდიტის ტიპების განხილვა



მოსალოდნელი შედეგები:

- **ოჯახის ექიმა უნდა იცოდეს:**
- **სამედიცინო მომსახურების ხარისხის განმარტება, მისი ძირითადი ასპექტები, ხარისხის უზრუნველყოფის მეთოდოლოგია;**
- **აუდიტის განსაზღვრება, მისი ტიპები-აუდიტი, როგორც საბანეანათლებლო ინსტრუმენტი და აუდიტი, როგორც ჯანდაცვის მართვის ინსტრუმენტი;**
- **როგორ ხდება აუდიტისათვის საკითხის შერჩევა, მისი დაგეგმვა, მიზნებისა და ამოცანების დასმა, კრიტერიუმებისა და სტანდარტების დასახვა;**
- **ხარისხიანი ინფორმაციის შეგროვების, ინფორმაციის წყაროების გამოყენებისა და მონაცემთა ანალიზის მეთოდოლოგია;**
- **ძირითადი საკითხების გათვალისწინება შედეგების ინტერპრეტირების დროს;**
- **საჭირო ცვლილებების იდენტიფიკაცია.**



მოსალოდნელი შედეგები

- **ოჯახის ექიმი უნდა აცნობიერებდეს:**
- **აუდიტის მნიშვნელობას და თავის როლს საკუთარი და კოლეგების პროფესიონალური განვითარების საქმეში;**
- **პრაქტიკის განვითარებისა და სამედიცინო მიმსახურების ხარისხის უწყვეტი გაუმჯობესების აუცილებლობას;**
- **თანამონაწილეობის მნიშვნელობას აუდიტის ჩატარებასა და ცვლილებების მოხდენის ხელშესაწყობად.**

მოსალოდნელი შედეგები:

ოჯახის ექიმს უნდა შეეძლოს:

პროტოკოლებსა და ჩატარებული აუდიტების კრიტიკული შეფასება;

თავისი საქმიანობით იმ ცვლილებების დანერგვას ხელშეწყობა, რაც აუცილებელია საქმიანობის გაუმჯობესებისათვის;

მენეჯმენტის ტექნიკისა და უნარ-ჩვევების გამოყენება;

გაანათლოს და თავისი მოქმედებებით წაახალისოს პრაქტიკის გუნდი;

პრაქტიკის გუნდთან უმედეგობაზე წინ წამოსწიოს ნებისმიერ სანტიმეტრსო თემაზე ლიტერატურისა და "ევიდენსების" მოძიების საკითხი.

აუდიტის სხვალსხვა მეთოდების გამოყენება, სარწმუნო დირექტორების ნიშნულების შეღებვა, მონაცემთა ხარისხის შეფასება და კლინიკური ინტერპრეტაცია;

რეგულარულად მოახდინოს თავისი პროფესიონალური პრაქტიკის შეფასება;

აუდიტის შედეგების სწორად გამოყენება და კონფიდენციალობის დაცვა.



ამოცანები

- აუდიტისათვის საკითხის უპრევიზა-პირითადი უპიკითხვები
- აუდიტის დაგეგმარება- 10 სახელმძღვანელო წესის (გაიდლაინი) განხილვა
- კრიტერიუმებისა და სტანდარტების დასახვა
- მონაცემთა უზრუნველყოფა და აუდიტის მეთოდების გამოყენება
- უზრუნველყოფილი ინფორმაციის ანალიზი; მიღებული შედეგების შედარება დასახულ სტანდარტებთან
- საჭიროებების უზრუნველყოფა და ცვლილებების მართვა

აუდიტი და პრაქტიკის ენეჯემენტი- სამედიცინო მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის საფუძველი

- "სამედიცინო მომსახურების ხარისხი-მს არის საქმიანობის ის დონე,
- რომელზეც ინდივიდებისა და მოსახლეობისათვის გაწეული სამედიცინო მომსახურება უმსაბამისობაშია თანამედროვე პროფესიულ ცოდნასთან და მაღალი ალბათობით განაპირობებს
- ჯანმრთელობის ედგომარეობის სასურველ მახასიათებლებს" (უ ინსტიტუტი იფ Mედიცინე)

აუდიტის” სპირალი

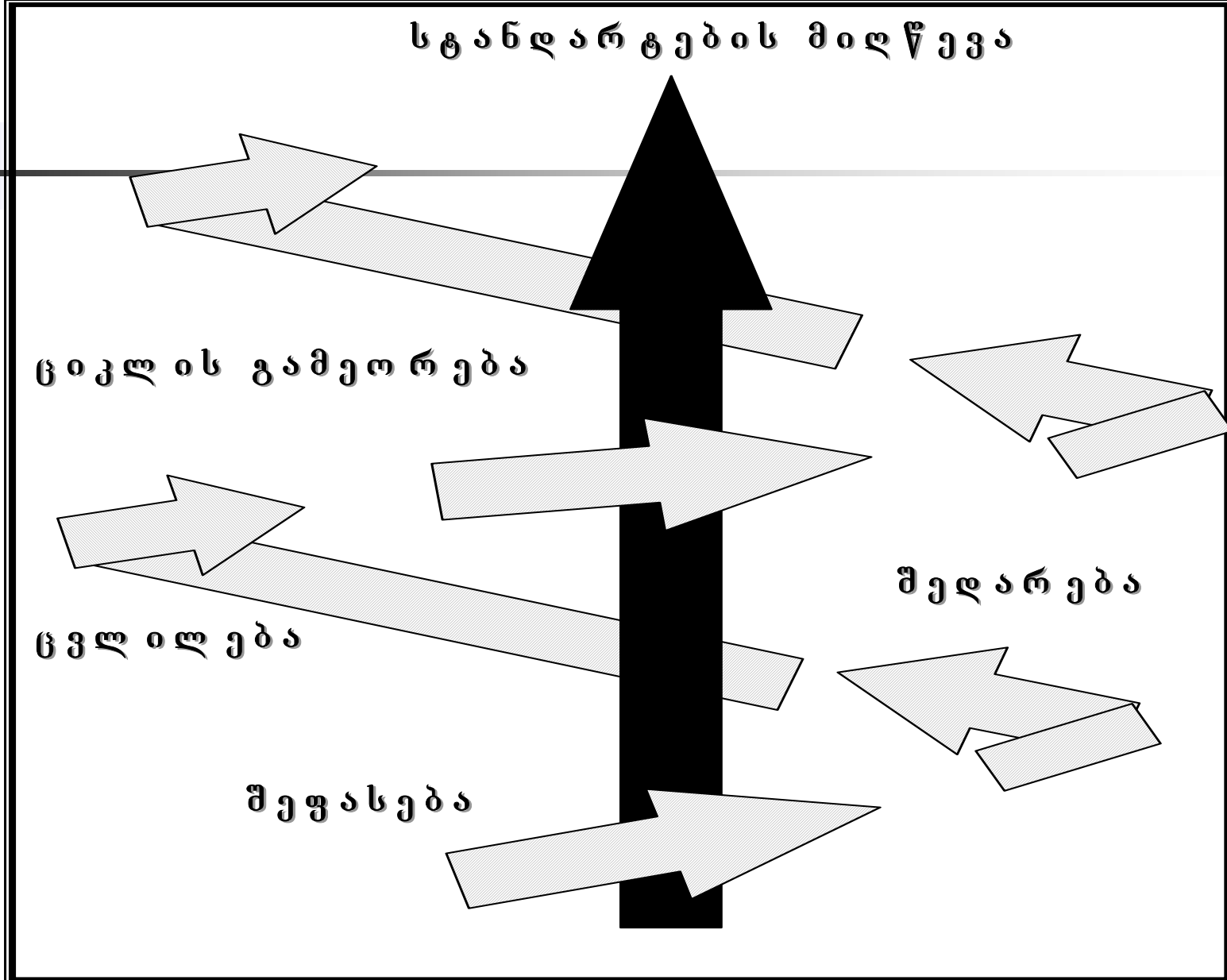
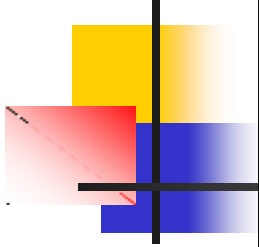
სტანდარტების მიღწევა

ციკლის გამეორება

ცვლილება

შეფასება

შედარება





რა სარგებლობა მოაქვს აუდიტის დანერგვას ზოგადი პრაქტიკისათვის

- ამცირებს ფრუსტრაციას
- მოაქვს საჭირო ცვლილებები
- აუმჯობესებს ეფექტიანობას
- აუმჯობესებს ეფექტურობას
- დემონსტრირებას უკეთებს კარგ მომსახურებას
- პასუხობს პაციენტის საჭიროებებსა და მოლოდინს
- იწვევს საბანამართლებელი პროცესის სტიმულირებას
- ამკვიდრებს უფრო მაღალ სტანდარტებს
- ხელს უწყობს ფინანსური რესურსების მოზიდვას
- ამცირებს სამედიცინო (ორგანიზაციული და კლინიკური) შეცდომების რისკს



სააქედინო აუდიტი

- სააქედინო აუდიტი-ს არის მეთოდი (ინსტრუქენტი), რომელსაც იყენებენ ჯანმრთელობის პროფესიონალები იმისათვის, რომ სისტემატურად შეაფასონ, განავითარონ და გააუმჯობესონ პაციენტისათვის მიწოდებული სააქედინო მომსახურება, რათა გაუმჯობესდეს მათი ჯანმრთელობა და სიცოცხლის ხარისხი.
- "სააქედინო აუდიტი-ს არის სააქედინო მომსახურების ხარისხის სისტემატური კრიტიკული ანალიზი".
- ძირითადი შეკითხვები
- არის თუ არა ის, რასაც ჩვენ ვაკეთებთ, სწორი?
- რას ვაკეთებთ არასწორად?
- შეგვიძლია თუ არა უკეთ ვაკეთოთ?
- რას ნიშნავს ხარისხი პაციენტისათვის?

აუდიტის სამუშაო ჩარჩო



სტრუქტურა-ფინიკალური ატრიბუტიკა, როგორცაა შენობა, აღჭურვილობა, კჯბ-ის წევრების რაოდენობა და კვალიფიკაცია, დოკუმენტაცია-ჩანაწერები. მოკლედ, კომფორტული გარემო, სწორი აღჭურვილობა, უსაფრისი აღამიანები, ჩანაწერებისა და ორბანიზაციული სისტემების დიზაინი-ჩამოყალიბება და ა.შ.

- პროცესი-აღწერს პერსონალის პროფესიონალურ პრაქტიკას, რაც წარმოადგენს მოქმედებებისა და გადაწყვეტილებების ერთობლიობას, ასახავს დამოკიდებულებას, ცოდნასა და უნარ-ჩვევებს, მიმართულია პაციენტის სასარგებლოდ. დროთა განმავლობაში პრაქტიკის მოქმედებებში ყალიბდება მკვ., ბასინჯვის, რჩევა-დარიბების, წამლის დანიშნვის, რეფერალის, გამოკვლევების გამოყენების, გადაწყვეტილების მიღების ნიმუშები. აუდიტი იკვლევს სწორედ ამ ნიმუშებს ჯანდაცვის მნიშვნელოვან ასპექტებზე.
- გამოსავალი-ის არის ჯანმრთელობის განსაზღვრული ინდიკატორები. ისინი აღწერენ ეფექტურობას, აფასებენ სარგებელს პაციენტისათვის-სოციალური ფუნქციონირების, ფსიქოლოგიური ფუნქციონირების, ფინიკური ფუნქციონირების, პაციენტის კმაყოფილების თვალსაზრისით.

**"ჯანმრთელობის ეფექტურობის მასხასიათებელი"-ს
არის სიდიდე, რომლის დანიშნულებაცაა რაოდენობრივად
განსაზღვროს პაციენტის ან მოსახლეობის რომელიმე
ჯგუფის ჯანმრთელობის ეფექტურობა ბარკვეული
ინდიკატორების მეშვეობით.**

■ **გამოსავლების გაზომვა**

■ **დაავადებათა პრევენცია ან დაავადების ეიმინარეობის
კონტროლი**

■ **პაციენტის ფუნქციონირების (ოჯახში, სამუშაოზე,
სოციალურ სფეროში) დონის უენარჩუნება და/ან
გაუმჯობესება**

■ **პაციენტის სიმპტომების, წუხილის, უფოთვის უემსუბუქება
და იატროგენული სიმპტომების თავიდან აცილება**

■ **ახალგაზრდა ასაკში სიკვდილის პრევენცია**

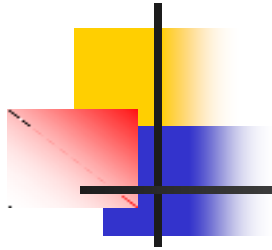
■ **პაციენტისა და მისი ოჯახისათვის დაავადებით
გამოწვეული ხარჯების მინიმიზაცია**

■ **პაციენტის კმაყოფილება სამედიცინო მომსახურებით**

■ **პაციენტისათვის ინტერპერსონალური პრობლემების
ბარკვევა და უემსუბუქება**

■ **პაციენტის ინტეგრირების დაცვა ეთიკური თვალსაზრისით**

ვინ ატარებს აუდიტს? აუდიტის ტიპები



1. თვით-აუდიტი

- ფუნდამენტალური უპირობებია: რას ვაკეთებ, როგორ ვაკეთებ, როგორ უეცვალად, რატომ უეცვალად და სხვ.

2. წყვილთა აუდიტი

- უპირობები: რას ვაკეთებ კოლეგისაგან განსხვავებულს, როგორ აკეთებს უკეთ, რატომ? როგორ?

3. ექსტერნალური (გარე) აუდიტი

- უპირობები: რაც კეთდება საუკეთესოა თუ არა?

საკითხის უპრეცედენტო გათვალისწინებულ უნდა იქნას შექმნილი ასპექტები:

- პაციენტისათვის სასარგებლო
- პრაქტიკისათვის სასარგებლო
- მნიშვნელოვანი პრაქტიკის განვითარებისათვის
- მნიშვნელოვანი კვლევების წარმოების პროფესიული განვითარების თვალსაზრისით
- მნიშვნელოვანი სამედიცინო მომსახურების პროცესისა და გამოსავლებისათვის
- გაუმჯობესების პოტენციალის მქონე
- ინტერესების უეთანხმების უსაქმებლობა და გუნდის წევრების ჩართვა,
- ენთუზიზმის უენარჩუნება
- დახარჯული დროის, თანხისა და კალისხმების უკუგების (ანაზღაურების) უსაქმებლობა



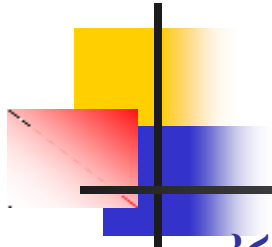
უეკითხვები პრიორიტეტების უმრჩეველს:

- არის პრობლემა გავრცელებული?
- აწერს პაციენტის მომსახურებას?
- აქვს სერიოზული უღებები ღაავადებიანობის ან სიკვდილიანობის თვალსაზრისით?
- გადაჭრის აუდიტი ამ პრობლემას?
- ხომ არ არის ეს მართვის პრობლემა
- პრობლემის გადაჭრა უფრო მეტ თანხას დაზოგავს თუ მისი იბნორირება?
- აქვს გუნდის წევრებს აუდიტის დასანებებად საჭირო უნარ-ჩვევები?
- არის გუნდი მოტივირებული, რომ პრობლემა გადაიჭრას?

აუდიტის დაგეგმარება- 10 სასელექციონელო წესი (გაიდლაინი)

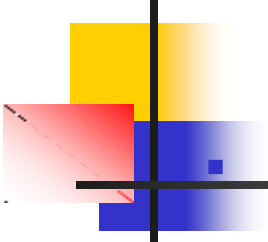
1. განისაზღვროს პრობლემის ბუნება
2. ნათელი, წერილობითი ამოცანების დასმა-უნდა იყოს არაამბიციური, უსრულებადი, რეალური (სმარტი)
3. შესაფერისი მეთოდის შერჩევა-როცა ამოცანა ნათელია და სწორადია დასმული, მეთოდიც აღვილად შეიძლება
4. გადაწყვეტილებების შერჩევა-გამოიყენება ინფორმაციის რეტროსპექტული ან პროსპექტულად მონაცემთა შეგროვების საფუძველზე
5. ანალიზი-გამოიყენება ცხრილებისა და გრაფიკების შედგენის, მონაცემთა დაჯგუფების, და სხვ. მეთოდები
6. უნდა განისაზღვროს ვინ უნდა იყოს ჩართული-შედეგებზე პასუხისმგებლობის ბაზიარების მიზნით
7. უნდა დავიფყოთ მცირედით, ყურადღება უნდა გამახვილდეს ძირითად ასპექტებზე
8. დროის უკალა უნდა იყოს ხანმოკლე
9. ნაბიჯ-ნაბიჯ მივალწით მიზანს
10. ცვლილებების მართვა-მივუთითოთ, რა სახის ცვლილებების მოხდენა შეიძლება რეალურად

პრიტიკრიუმიბისა და სტანდარტების დასახვა



- პრიტიკრიუმი- არის მტკიცებების წერილობითი ფორმა, რომელიც აღწერს რაც ხდება, ანუ აღწერს სამედიცინო მომსახურების ხარისხს, რომელიც არის განსაზღვრული, ზომიერი და რომელიც გამოიყენება უსაფრთხელად.
- სტანდარტი ახასიათებს მომსახურების იმ დონეს, რომელიც უნდა მიღწეულ იქნას ნებისმიერი კონკრეტული პრიტიკრიუმისათვის.
- -სტრუქტურის პრიტიკრიუმები და სტანდარტები განსაზღვრავენ მომსახურების ბარემოს ასპექტებს;
- -პროცესის პრიტიკრიუმები და სტანდარტები-მომსახურებას, რაც ჩატარდა პაციენტს;
- -გამოსავლის პრიტიკრიუმები და სტანდარტები აღწერენ თუ რა ეფექტი მოახდინა სამედიცინო მომსახურებამ პაციენტზე.

მონაცემთა წყაროები:

- 
- | პრაქტიკის რუტინული მონიტორინგისათვის | მონაცემები-გამოიყენება | რეგულარული |
|--------------------------------------|------------------------|------------|
|--------------------------------------|------------------------|------------|
- გარედან მიღებული ინფორმაცია-ნაციონალური, რეგიონული, რაიონული და სსკ. მონაცემები
 - საექსპლუატაციო დოკუმენტებში ჩანაწერები-სამუშაო დიაგნოზი, დიაგნოზის მტკიცებები, მართვითი გადაწყვეტილებები, მართვითი გადაწყვეტილებების მიზეზები და სსკ.
 - პრაქტიკის საქმიანობის ანალიზი-რაც უხშირესად ფასდება, მასზედ იწერება ანგარიშები (რაპორტები)
 - განსაზღვრული, სპეციფიკური ჩანაწერები-პროსპექტიული აუდიტისათვის
 - გამოკითხვა-გარკვეულ სამიზნე ჯგუფებში, ტესტირების შედეგ მართივი კითხვარების გამოყენებით
 - ინტერვიუ-წინასწარ შეფუთავებული სტრუქტურირებული შეკითხვებით, შედეგების ანალიზი რთულია და სარჯიანი
 - პირდაპირი მეთვალყურეობა-დასწრებით ან ვიდეო-კონსულტაციებით, არის ურთულესი მეთოდი, საჭიროებს განსაკუთრებულ ჩვენებას და მომზადებას.



მეთოდები

- საქმიანობაზე რუტინული მონიტორინგი
- პრაქტიკის მუშაობის ანალიზი
- გაეოკითხვა და ინტერვიუები
- პირდაპირი მეთვალყურეობა
- კონფიდენციალური გაეოკითხვა
- ნიუანდებული მდგომარეობების "თრაცერ"-ის გაეოყენება
- პრაქტიკის სტუმრობა-ინსპექცია

საჭიროებების შეფასება და ცვლილებების მართვა

უნდა გვანსოვდეს, რომ:

- აუცილებელია ეფექტური ცვლილებების მოხდენა აუდიტით განსაზღვრული შედეგების აღმოსაფხვრელად
- რეგულარული აუდიტინგი, მონიტორინგი პრაქტიკის მენეჯმენტის გეგმის ინტეგრალური ნაწილია
- ამოცანების დასა, დაგეგმარება, საიმედო ინფორმაციის საჭიროება და გუნდური მუშაობა, საერთო პრაქტიკის მენეჯმენტისა და აუდიტისათვის
- ამრიგად, ერთდროულად, აუდიტის გარეშე და სწორი მენეჯმენტის გარეშე, სადაც აუდიტი ფუნქციონირებს და მისი შედეგები ინერგება, აუდიტს ღირებულება არ გააჩნია.