



Концепція системи оцінки та покращення якості програм ЗПТ

Костянтин Думчев

19-12-2017

Запропоновані компоненти системи

1. Рутинний моніторинг клінічних індикаторів якості
 - Оптимально – за допомогою електронних інструментів
 - Самоконтроль на рівні закладу; аналіз звітних форм на регіональному та центральному рівнях
2. Періодична зовнішня оцінка індикаторів процесу (та клінічних індикаторів за відсутності п.1)
 - За допомогою оціночних форм
 - Здійснюється під час візиту зовнішніх експертів
3. Періодична оцінка задоволеності пацієнтів
 - Застосування стандартного інструменту
 - На всіх сайтах або у вибірці сайтів та пацієнтів
 - Само-заповнення пацієнтами або за допомогою зовнішнього інтерв'юера



Індикатори якості допомоги пацієнтам із залежністю від опіоїдів

З останньої версії Протоколу

1. Утримання у лікуванні ЗПТ

- Обґрунтування
 - Ефективність лікування залежності залежить від тривалості
 - Комплексно характеризує якість ЗПТ у закладі, що включає аспекти пов'язані із адекватністю дозування препаратів, зручністю розташування та графіку роботи закладу, відношенням персоналу до пацієнтів, веденням супутніх захворювань, якістю психосоціального супроводу, тощо.
- Бажаний рівень
 - 75% через 12 місяців після початку
- Вплив інтегрованих послуг
 - Психосоціальна підтримка покращує утримання
 - Своєчасне виявлення супутніх захворювань зменшує випадіння

2. Адекватне дозування

- Обґрунтування
 - є одним із основних чинників ефективності ЗПТ та визначальним фактором утримання у лікуванні
- Бажаний рівень
 - 90% пацієнтів отримують дозу метадона більше 60мг/добу або більше 12мг/добу бупренорфіна
- Вплив інтегрованих послуг
 - Психосоціальна підтримка
 - Потрібно зважати на додаткові фактори, зокрема на тип лікувального закладу, рівень супутньої патології у пацієнтів, постачання препаратів, та інші

3. Скринінг на туберкульоз

- Обґрунтування
 - Характеризує якість надання ЗПТ у закладі, а саме аспекти пов'язані із веденням супутніх захворювань, якістю психосоціального супроводу, тощо
 - Своєчасне виявлення ТБ попереджає смертність
- Бажаний рівень
 - Охоплення 100%
- Вплив інтегрованих послуг
 - Наявність скринінгових обстежень на сайті суттєво підвищує охоплення

4. Скринінг на ВІЛ

- Обґрунтування
 - Характеризує якість надання ЗПТ у закладі, а саме аспекти пов'язані із веденням супутніх захворювань, якістю психосоціального супроводу, тощо
 - Своєчасне виявлення покращує утримання у ЗПТ
 - Зменшує смертність
- Бажаний рівень
 - Охоплення 100%
- Вплив інтегрованих послуг
 - Наявність скринінгових обстежень на сайті суттєво підвищує охоплення

5. Скринінг на ВГС

- Обґрунтування
 - Характеризує якість надання ЗПТ у закладі, а саме аспекти пов'язані із веденням супутніх захворювань, якістю психосоціального супроводу, тощо
 - Зменшує захворюваність на фіброз, рак печінки, смертність
- Бажаний рівень
 - Охоплення 100%
- Вплив інтегрованих послуг
 - Наявність скринінгових обстежень на сайті суттєво підвищує охоплення

6. Отримання АРТ

- Обґрунтування
 - Найшвидше отримання АРТ є першочерговим завданням для досягнення мети 90-90-90, яку задекларувала Україна
 - Зменшує передачу ВІЛ
 - Зменшує захворюваність на опортуністичні інфекції, смертність
- Бажаний рівень
 - Охоплення 100%
- Вплив інтегрованих послуг
 - Надання АРТ на сайті ЗПТ суттєво підвищить охоплення та прихильність до АРТ
 - Надання психосоціального супроводу (кейс-менеджменту) прискорює початок, та збільшує прихильність до АРТ
 - Наявність потрібних обстежень на сайті покращує моніторинг лікування та прискорює призначення АРТ
 - Та багато інших..



Додаткові індикатори

7. Моніторинг лікування ВІЛ (надання обстежень)

- Обґрунтування
 - Своєчасне обстеження на СД4 та ВН дозволяє вчасно починати та корегувати лікування
 - Це підвищує доступність
- Бажаний рівень
 - 90% та більше отримують необхідні обстеження протягом 6 місяців
- Вплив інтегрованих послуг
 - Наявність послуги на сайті суттєво підвищує індикатор

8. Скринінг на психічні розлади

- Обґрунтування
 - Своєчасне лікування психіатричної патології покращує результати лікування всіх супутніх захворювань.
- Бажаний рівень
 - Охоплення більше 80%
- Вплив інтегрованих послуг
 - Наявність скринінгових обстежень на сайті суттєво підвищує охоплення

9. Наявність видачі на руки або за рецептом

- Обґрунтування
 - Характеризує якість ЗПТ у закладі, що включає аспекти пов'язані із відношенням персоналу до пацієнтів, веденням супутніх захворювань, якістю психосоціального супроводу, тощо.
 - Суттєво підвищує утримання
- Бажаний рівень
 - Не визначено
- Вплив інтегрованих послуг
 - Психосоціальна підтримка знижує паралельне вживання, покращує прихильність та соціальну адаптацію, що є умовою для отримання на руки/ за рецептом

Що зроблено

- Розроблено паспорти індикаторів, включено до проекту УКПМД
- Адаптовано електроний інструмент STMA, але впровадження під питанням

Подальші кроки

- Розробка звітних форм та СОПів з моніторингу?



2. Зовнішній моніторинг

Початкова ідея

- Використання адаптованого SIMS
- Після пілотування зроблено висновки про недостатню відповідність інструмента контексту
 - Більшість виявлених проблем носило системний характер (наявність локальних протоколів, СОП, плану лікування, психосоціальних інтервенцій)

Альянс Общественного Здоровья
Украинский Институт Политики Общественного Здоровья

ФОРМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЗАМЕСТИТЕЛЬНОЙ ПОДДЕРЖИВАЮЩЕЙ ТЕРАПИИ МЕТАДОНОМ ИЛИ БУПРЕНОРФИНОМ (ЗПТ).

Эксперт: ФИО и (ID): _____ Дата оценки: ____/____/____

РАЗДЕЛ А: РАЗРАБОТКА ПЛАНА ЛЕЧЕНИЯ ПРИ ВКЛЮЧЕНИИ В ПРОГРАММУ.

СТАНДАРТ: План лечения при включении в программу разрабатывается для каждого пациента с учетом физического и психического здоровья и социальных потребностей, которые выявляются в ходе оценки при включении в программу.

Комментарии: _____

	Вопросы	Ответы	Оценка
A.1.	Имеются ли письменные стандартные операционные процедуры (СОП), используемые в качестве руководства при проведении оценки во время включения в программу?	Да Нет	Если «Нет» = красный
Если «Да», переходите к A.2.			
A.2.	Имеется ли стандартизированная документация для оценки критериев, дающих основание на получение ЗПТ, до включения в программу ЗПТ?	Да Нет	Если «Нет» = красный
Если «Да», переходите к A.3.			
A.3.	Включает ли протокол оценки пациента ВСЕ нижеперечисленное? (Отметьте все применимые пункты): ☐ 1) Анамнез употребления наркотиков; ☐ 2) Анамнез психического состояния; ☐ 3) Сопутствующие заболевания; ☐ 4) Психосоциальные обстоятельства; ☐ 5) Медицинский осмотр и лабораторные исследования.	Да Нет	Если «Нет» на любой вопрос = красный
Если «Да» на все вопросы, переходите к A.4.			
A.4.	Какой процент медицинских карт содержит план лечения? (Проверьте 10 медицинских карт пациентов, которые начали получать ЗПТ в течение последних 12 месяцев.)	_____ %	<90% = желтый 90-99% = светло-зеленый 100% = темно-зеленый
ОЦЕНКА:			

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ЗПТ

1

UIPНР

Розробка нової форми

Звіт про проведення моніторингового візиту Напрямок «Замісна підтримувальна терапія»

П.І.П. та посада особи, яка здійснила моніторинговий візит	
Дата здійснення візиту	
Область	
Назва ЗОЗ, на базі якого розміщений кабінет ЗПТ	
Адреса кабінету (відділення) ЗПТ	

	Індикатор	Відповіді	Примітки	Джерело даних
1.	Загальні питання			
1.1.	Ліцензія на медичну практику	Строк дії: з ___/___/___ по ___/___/___		Копія ліцензії
1.2.	Ліцензія на обіг наркотиків	Строк дії: з ___/___/___ по ___/___/___	Адреса впровадження	Копія ліцензії
1.3.	Наявність наказу про заснування кабінету (відділення) ЗПТ з штатним розкладом	☐ так ☐ ні	Дата наказу	Копія наказу
1.4.	Укомплектованість кабінету (відділення) кадрами			
	Фахівці з вищою освітою	___ ставок ___ фізичних осіб		Штатний розклад
	Середній медперсонал	___ ставок ___ фізичних осіб		
1.5.	Кількість персоналу, який пройшов навчання з ЗПТ: Фахівці з вищою освітою	___ Сертифікаційні курси (ТУ) ___ Стажування на робочому місці		Копії сертифікатів
	Середній медперсонал	___ Сертифікаційні курси (ТУ) ___ Стажування на робочому місці		
1.6.	Наявність копій чинних нормативних актів та клінічних протоколів з ЗПТ у кабінеті (відділенні)	☐ наявні усі ☐ наявні, але не усі ☐ немає у наявності		Інспекція кабінету (відділення)
1.7.	Наявність локального протоколу, або маршруту пацієнту або власних операційних процедур (СОП) у кабінеті (відділенні)	☐ так ☐ ні		Інспекція кабінету (відділення)

- Загальні питання
- Індукція
- Стабілізація
- Закінчення лікування
- Інтегровані послуги
- Психосоціальна підтримка
- Фармацевтичний менеджмент

Особливості форми (поточної версії)

- Оцінює індикатори внеску (наявність персоналу, підготовка персоналу, наявність документації), процесу (проведення процедур у відповідності до протоколу), результату (клінічні індикатори)
- Має відповідні оціночні значення для інтерпретації результатів
- Вказує джерело даних

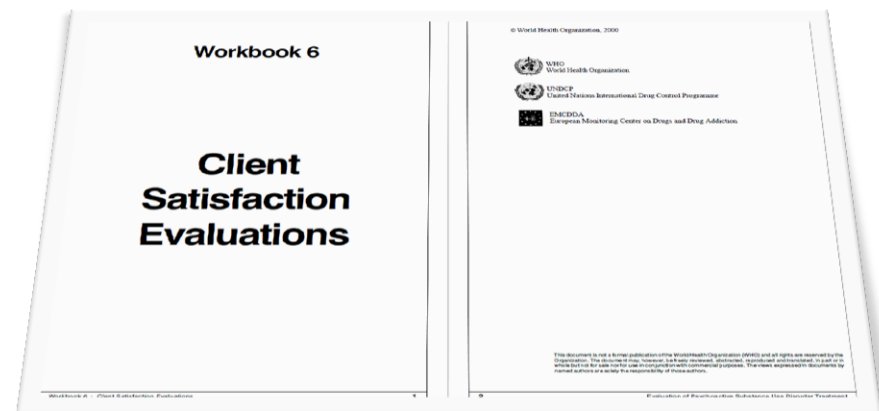
Висновки за результатами пілотування форми

- Перевірка документації (журналів) не є доцільною та не має безпосереднього відношення до якості
- Оцінка установчих та інших документів, кадрових ресурсів, підготовки персоналу, тощо потребує підготовки заздалегідь
- Перевірка ризику переривання постачання препаратів потребує інших інструментів
- Перевірка клінічних індикаторів з використанням первинної документації потребує оптимізації
 - Використання електронних інструментів
 - Або електронної форми



3. Оцінка задоволеності пацієнтів

- Широко використовується у сфері охорони здоров'я
- Комплексно характеризує якість допомоги
- Розроблено та валідізовано багато інструментів
 - CSQ-8
 - TPQ
 - PSQ-18
 - ...
- Існують керівництва



Адаптація інструменту

- Було обрано за основу інструмент SAMIS...
- Але після адаптації утворився практично новий інструмент

Анкета удовлетворенности пациентов ЗПТ 0.92

Анонимная анкета для пациентов ЗПТ

Оценка удовлетворенности медицинскими услугами

Пожалуйста, заполните эту анкету, выбрав оценку от 1 до 5 по заданным вопросам. Передайте заполненную анкету специалисту, проводящему мониторинг; не передавайте анкету сотрудникам сайта ЗПТ.

Никакие ваши личные данные (имя, код, и т.д.) в этой анкете не собираются.

1.	Насколько вы удовлетворены доступностью и полнотой информации о работе кабинета (отделения), об имеющихся услугах, и о том как их получить в данном заведении?					Вопрос непонятен
	1	2	3	4	5	
	совсем не удовлетворен	скорее не удовлетворен	нейтральное отношение	скорее доволен	вполне доволен	☐
2.	Как бы вы оценили удобство получения ЗПТ (выдача препарата, время приема врача, продолжительность ожидания, удобство ожидания, удобство помещений)?					Вопрос непонятен
	1	2	3	4	5	
	совсем не удовлетворен	скорее не удовлетворен	нейтральное отношение	скорее доволен	вполне доволен	☐
3.	Насколько вы удовлетворены качеством предоставления ЗПТ (достаточность дозировки, возможность изменения дозы при необходимости, процедура выдачи)?					Вопрос непонятен
	1	2	3	4	5	
	совсем не удовлетворен	скорее не удовлетворен	нейтральное отношение	скорее доволен	вполне доволен	☐
4.	Насколько вы удовлетворены возможностью получить препарат на руки или по рецепту (наличие возможности, объективность критериев, трудность получения)?					Вопрос непонятен
	1	2	3	4	5	
	совсем не удовлетворен	скорее не удовлетворен	нейтральное отношение	скорее доволен	вполне доволен	☐
5.	Довольны ли вы психологическими и социальными услугами (их наличие, доступность консультанта, возможность перенаправления)?					Вопрос непонятен
	1	2	3	4	5	
	совсем не удовлетворен	скорее не удовлетворен	нейтральное отношение	скорее доволен	вполне доволен	☐

Питання

1. Наскільки ви задоволені доступністю та повнотою інформації про роботу кабінету (відділення), про наявні послуги, та про те як їх отримати у даному закладі?
2. Як би ви оцінили зручність отримання ЗПТ (час видачі препарату, час прийому лікаря, тривалість очікування, зручність очікування, зручність приміщень)?
3. Наскільки ви задоволені якістю надання ЗПТ (достатність дозування, можливість зміни дози за потреби, можливість отримання за рецептом або на руки, процедура видачі)?
4. Чи задоволені ви психосоціальними послугами (їх наявність, доступність консультанта, можливість перенаправлення)?

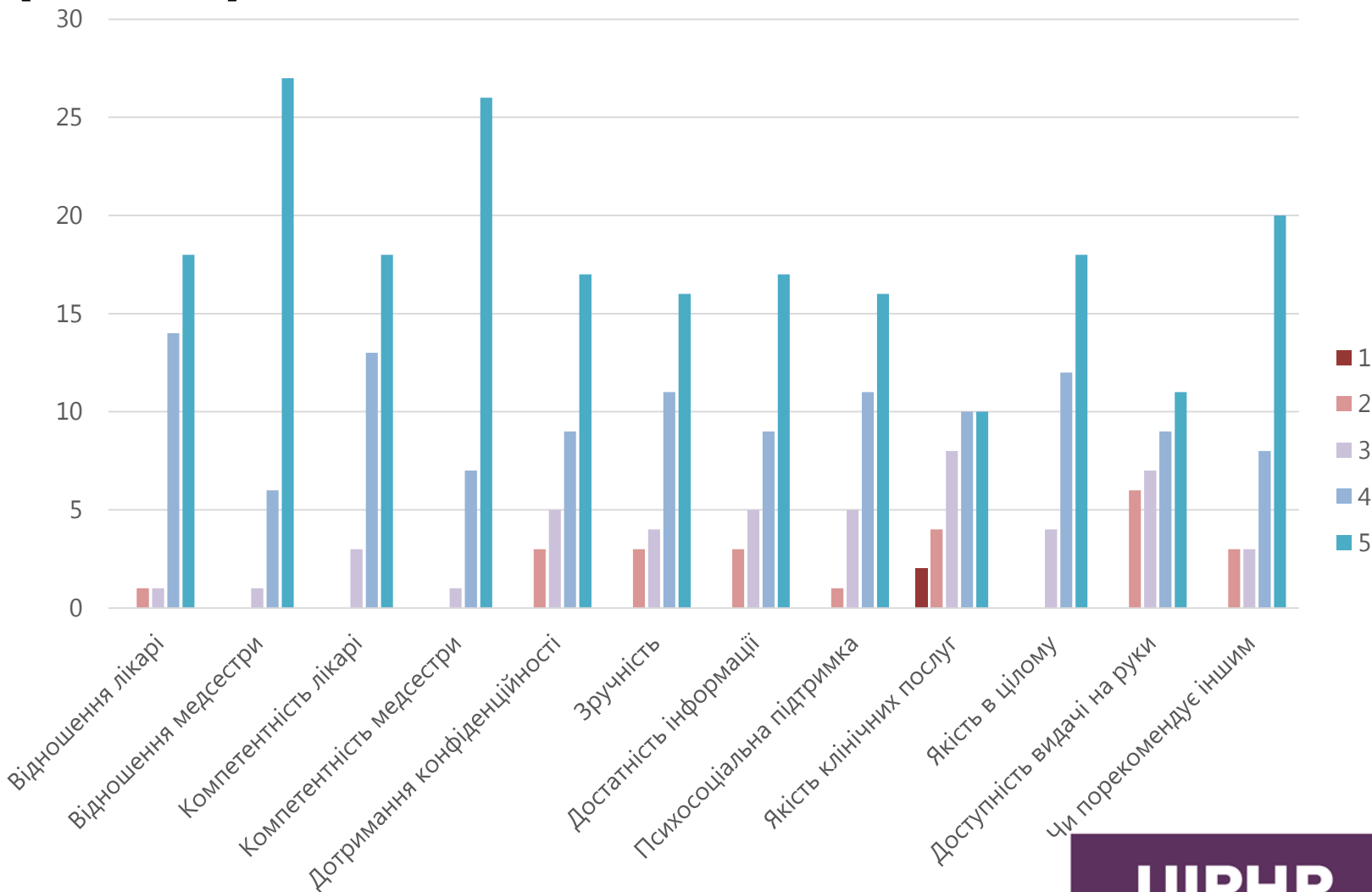
Питання (продовження)

5. Як ви оцінюєте компетентність та професіоналізм лікарів у даному кабінеті (відділенні)?
6. Як ви оцінюєте ставлення лікарів до вас особисто (уважність до потреб, повага, можливість задати запитання)?
7. Як ви оцінюєте компетентність та професіоналізм медичних сестер у даному кабінеті (відділенні)?
8. Як ви оцінюєте ставлення медичних сестер до вас особисто (уважність до потреб, повага, можливість задати запитання)?

Питання (продовження)

9. Чи задоволені ви дотриманням вимог конфіденційності та збереженням лікарської таємниці у кабінеті (відділенні) ЗПТ?
10. Як ви оцінюєте якість допомоги, яку ви отримуєте у даному кабінеті (відділенні) ЗПТ в цілому?
11. Якщо вашому знайомому знадобиться допомога кабінету ЗПТ, чи порекомендуєте ви йому звернутись до цього кабінету (відділення)?

Результати пілотування анкети задоволеності пацієнтів ЗПТ (N=39)



Подальші кроки щодо оцінки задоволеності

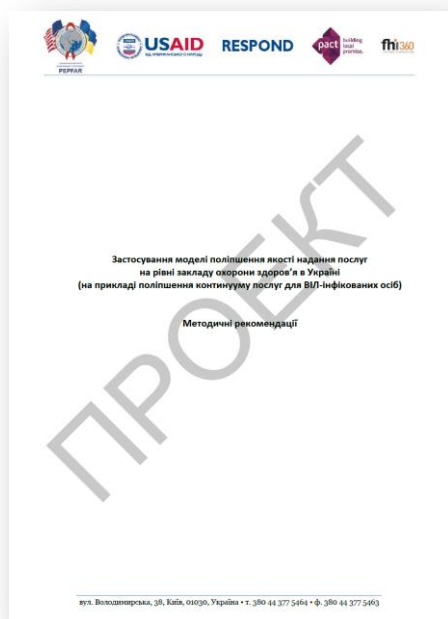
- Фіналізація анкети
- Широкомасштабне пілотування
- Поєднання із Зовнішньою оцінкою?

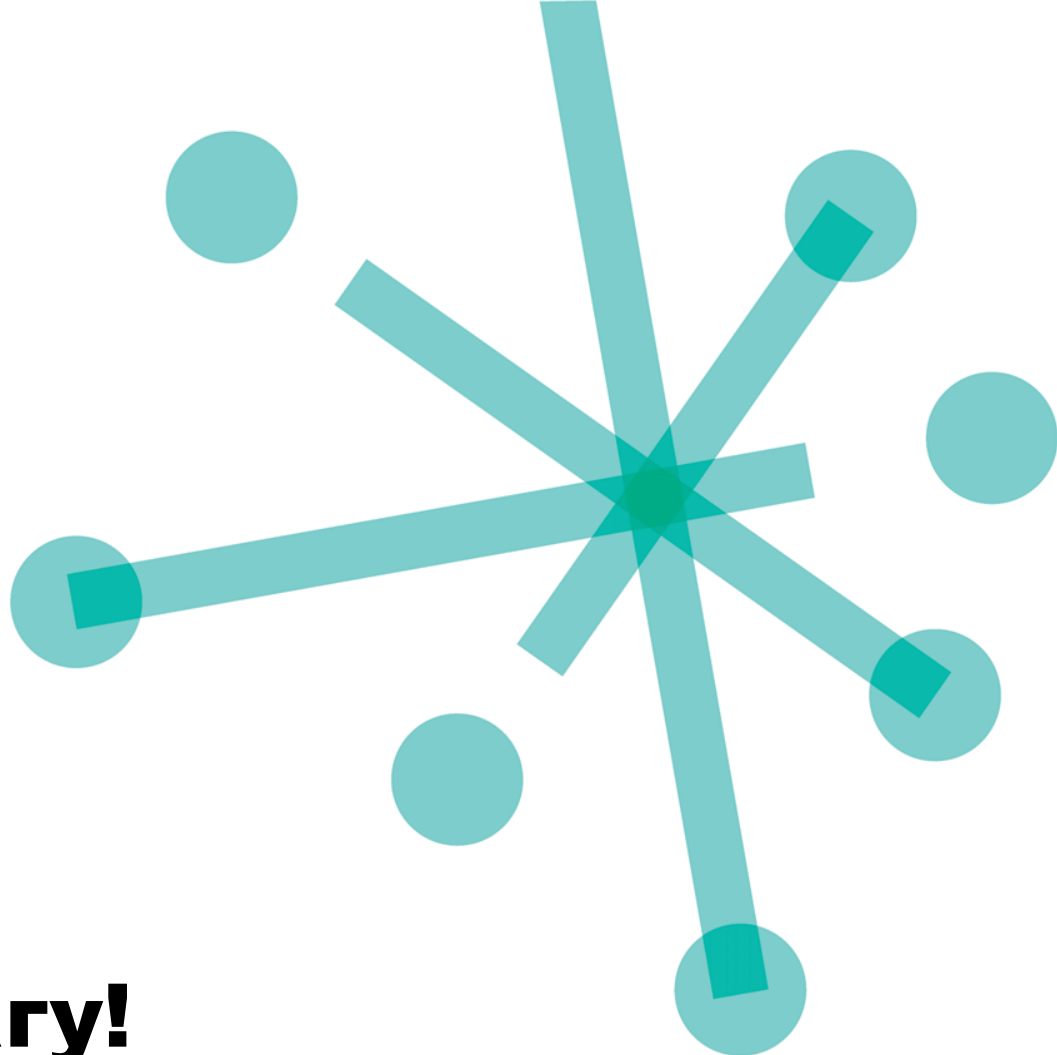
Від оцінки до покращення

- За результатами оцінки обов'язково повинен надаватись зворотній зв'язок з наступною повторною оцінкою
- Заходи з покращення якості – систематична робота, яка потребує підготовки та використання методології

Модель безперервного поліпшення якості медичних послуг у ЗОЗ

- Добре описана у керівництві
- Адапована до українського контексту у методичних рекомендаціях
- Відповідає Концепції управління якістю медичної допомоги у галузі охорони здоров'я на період до 2020 року (Наказ МОЗ №454 від 01.08.2011)
- Розроблені інструменти та алгоритми
- Розроблені тренінги (сертифікаційні курси ТУ), та наставницькі підходи





Дякую за увагу!