

Μέτρηση απόδοσης, δείκτες, κλινικός έλεγχος

Η αξία των αριθμών και οι παγίδες

Λιάνα Μιχαηλίδου,
Διεύθυνση Ποιοτικού Ελέγχου, Γ.Ν.Παπαγεωργίου

Οι δείκτες μέτρησης ως εργαλείο κατανόησης, διαχείρισης και βελτίωσης των παραγόμενων υπηρεσιών

- Πόσο καλά τα πηγαίνει ο οργανισμός;
- Επιτυγχάνονται οι στόχοι?
- Είναι ικανοποιημένοι οι χρήστες υπηρεσιών υγείας?
- Είναι τα κλινικά αποτελέσματα εντός αποδεκτών ορίων?
- Απαιτούνται βελτιώσεις και πού ακριβώς?

«αν δε μετρήσεις, δε μπορείς να διοικήσεις»

Τα στάδια της μέτρησης

...σε αδρές γραμμές

- Τι μετρούμε?
- Πού βρισκόμαστε ως προς τις μετρήσεις?
- Ποιο είναι το επιθυμητό πρότυπο απόδοσης?
- Σύγκριση «πού βρισκόμαστε» vs πρότυπο απόδοσης
- Βελτίωση/Αλλαγή
-ξανά από την αρχή....

Οφέλη μετρήσεων

- Κατανόηση διεργασιών: **επιβεβαίωση** όσων ξέρουμε και **αποκάλυψη** όσων δεν ξέρουμε. Αναγνωρίζει ο οργανισμός πού υπάρχουν προβλήματα?
- Οι αποφάσεις στηρίζονται σε **τεκμηριωμένη** εικόνα της πραγματικότητας ... όχι σε διαίσθηση/συναίσθημα
- **Ανάδειξη περιοχών βελτίωσης**. Πού ακριβώς μπορούμε να βελτιωθούμε? Πώς μπορούμε να βελτιωθούμε?

- Οι δείκτες μέτρησης συνδέονται στενά με την αποστολή και τους στόχους του οργανισμού έτσι όπως αυτά διαμορφώνονται σε στρατηγικό επίπεδο από το Διοικητικό Συμβούλιο και τα ανώτερα στελέχη και υλοποιούνται σε λειτουργικό επίπεδο από τα μεσαία στελέχη.

!! Διερεύνηση συνάφειας 13 δεικτών ΡΑΤΗ με την αποστολή και τους στόχους των Νοσοκομείων, των Υγειονομικών Περιφερειών, του Υπουργείου

Τι από όλα να μετρήσω?

- Μετρούμε στοχευμένα ό,τι είναι **σημαντικό**
- Δεν μπορούμε να μετρούμε τα πάντα και να αξιοποιούμε ταυτοχρόνως όλες τις μετρήσεις. Γίνονται επιλογές και μπαίνουν **προτεραιότητες**
- Μετρούμε ό,τι μπορεί να δεχτεί **βελτίωση** και επομένως μπορεί να αλλάξει.

!! Οι δείκτες PATH είναι στοχευμένοι, εστιάζουν πάνω σε σημαντικές πτυχές ποιότητας, όμως κάποιοι από αυτούς ενδέχεται ήδη να μην έχουν περιθώρια βελτίωσης λόγω 100 % συμμόρφωσης

Οι δείκτες και η συμμετοχική ηγεσία

Οι δείκτες ως εργαλείο αυτο-αξιολόγησης
γεννιούνται και εφαρμόζονται από τους
ίδιους τους εργαζόμενους

**!! Οι δείκτες PATH «κατέβηκαν» στα Νοσοκομεία
σχεδιασμένοι από ομάδα εμπειρογνομόνων. Διοικητές
και επαγγελματίες υγείας είτε «αποδέχονται τους όρους»
είτε «δεν υπογράφουν συμβόλαιο».**

Διαδικασία συλλογής δεδομένων: ευκολίες, συνέπεια και ... «πειράγματα»

- !! Το πληροφοριακό σύστημα του Νοσοκομείου μου λύνει τα χέρια ή να στραφώ στη σιγουριά της χειρόγραφης πληροφορίας?
- !! Υπάρχει συνέπεια και ακρίβεια στον τύπο των δεδομένων που καταγράφονται?
- !! Πόσο γρήγορα και αποτελεσματικά ενσωματώνεται η καταγραφή των δεδομένων στην επαγγελματική μου ρουτίνα?
- !! Πόσο σίγουρος είμαι ότι δε διαστρεβλώνω την πραγματικότητα είτε ηθελημένα είτε αθέλητα?

κι άλλες σκέψεις...
ερμηνεία, αλλαγή και επικαιροποίηση

- !! Ποιος ερμηνεύει το δείκτη? Υπάρχει επάρκεια γνώσεων επί του αντικειμένου, επί των κατάλληλων στατιστικών αναλύσεων?
- !! Προχωρούμε κάποτε στο επόμενο βήμα της αλλαγής προς τη βελτίωση της υπάρχουσας κατάστασης ή γεμίζουμε απλώς τη δεξαμενή των δεδομένων?
- !! Τα χρόνια φεύγουν...επικαιροποιούμε τους δείκτες βάσει τρεχουσών συνθηκών?

Είναι άραγε πιθανό να ευδοκιμήσουν εργαλεία μέτρησης της απόδοσης μέσα σε ένα περιβάλλον με

α) **ισχυρούς** επαγγελματίες υγείας παγιωμένων αντιλήψεων

β) πιθανώς **φοβισμένους** και **κουρασμένους** εργαζόμενους- καταγραφείς δεδομένων και

γ) διοικήσεις που δεν είναι **υπόλογες** για τα κλινικά αποτελέσματα στον πολιτικό προϊστάμενό τους?

Το αντίδοτο στην απουσία της κουλτούρας συνεχούς βελτίωσης παραμένει ως σήμερα η **εκπαίδευση** σε θέματα διαχείρισης ποιότητας στην Υγεία