**2\_POVZETEK IZREDNIH STROKOVNIH NADZOROV V 2015**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | DEOS PE Črnuče | DEOS PE Trnovo | DEOS PE Medvode | DEOS PE Notranje Gorice | Prizma Ponikve |
| **Model kakovosti**obstoječplanirana uvedba | // | // | // | // | // |
| **Spremljani kazalniki kakovosti** | - zadovoljstvo stanovalcev, svojcev in zaposlenih | - neželeni dogodki- padci- odzivni čas na sprožen klic v sistemu sestrskega klicaNimajo navodil kaj se evidentira, dogodi se ne analizirajo | - padci- število stanovalcev z urinskimi katetri- število stanovalcev s stomami- število stanovalcev s prisotno okužbo povezano z zdravstvom- neželene dogodke- število razjed zaradi pritiska- zadovoljstvo stanovalcev, svojcev, zaposlenih  | - zadovoljstvo stanovalcev, svojcev in zaposlenih- padci in neželeni dogodki | - padce,- število razjed zaradi pritiska,- zadovoljstvo stanovalcev (zadovoljstva svojcev in zaposlenih ne spremljajo),- neželeni dogodki (vbodi, - napake v povezavi s terapijo). |
| Ne spremljajo/nimajo urejeno | - nimajo sistematičnega pristopa, ki bi izkazoval kateri ukrepi so bili izvedeni in kdo je zanje zadolžen | - nimajo sistematičnega pristopa, ki bi izkazoval kateri ukrepi so bili izvedeni in kdo je zanje zadolžen | - nimajo sistematičnega pristopa, ki bi izkazoval kateri ukrepi so bili izvedeni in kdo je zanje zadolžen | - nimajo sistematičnega pristopa, ki bi izkazoval kateri ukrepi so bili izvedeni in kdo je zanje zadolžen | - nimajo sistematičnega pristopa, ki bi izkazoval kateri ukrepi so bili izvedeni in kdo je zanje zadolžen |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | DEOS PE Črnuče | DEOS PE Trnovo | DEOS PE Medvode | DEOS PE Notranje Gorice | Prizma Ponikve |
| **Obravnava pritožb** | - ne vedo povedati, kako naj bi bil stanovalec obveščen o poteh pritožbe (»včasih je bila na recepciji zloženka«)- nimajo sistematičnega spremljanja pritožb, kakor tudi ne pregleda nad izvedenimi ukrepi v povezavi s pritožbami | - ne vedo povedati, kako naj bi bil stanovalec obveščen o poteh pritožbe (»včasih je bila na recepciji zloženka«)- pritožb ne spremljajo sistematično, jih ne analizirajo (obravnava jih komisija) | - imajo izdelan pravilnik, pritožbe obravnavajo ustno, za reševanje ne oblikujejo sistemskih rešitev | - pritožbene poti so razvidne, obešene na oglasni deski, imajo pritožbeno knjigo, pritožbe sprejemajo preko elektronske pošte- sistemskega pregleda prejetih pritožb in realiziranih ukrepov in spremljanja s ciljem ponovitve vzrokov pritožb, nimajo. | - pritožbene poti so razvidne na oglasni deski, nimajo razvidnih sistematičnih ukrepov, da do ponovnih pritožb z istim/podobnim vzrokom ne bi prišlo |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | DEOS PE Črnuče | DEOS PE Trnovo | DEOS PE Medvode | DEOS PE Notranje Gorice | Prizma Ponikve |
| **Postopki dela** | - ni razvidna procesna metoda dela- delo izven kompetenc - ni urejen protokol kalibracije merilnih naprav- izpis terapije je nepregleden- predpis terapije po potrebi ne vključuje potrebnih elementov - delilniki zdravil so umazani- navodila za postopke, ki potekajo v sodelovanju z zunanjimi izvajalci, niso pripravljali v sodelovanju z zunanjimi izvajalci- ni navodil ali protokolov za osnovna opravila v ZN (npr. priprava in delitev terapije) - terapijo nekaterim stanovalcem puščajo brez nadzora po sobah- nekateri zaposleni uporabljajo za delo svoja, za delo neprimerna oblačila, ne nosijo identifikacijskih priponk- v internih dokumentih so kot kompetentne navedene osebe, ki v PE niso več zaposlene | - ni razvidna procesna metoda dela- navodil za delo nimajo izdelanih, prav tako ne standardov za posamezne postopke in posege- vozička/torbe za reanimacijo nimajo- zaposleni niso seznanjeni z dokumentom Aktivnosti in kompetence v zdravstveni negi v socialnovarstvenih zavodih- nekateri zaposleni uporabljajo za delo svoja, za delo neprimerna oblačila | - navodila za postopke, ki potekajo v sodelovanju z zunanjimi izvajalci, niso pripravljali v sodelovanju z zunanjimi izvajalci- nimajo izdelanih navodil za delo (np. ukrepanje ob poslabšanju zdravstvenega stanja)- standardi niso prilagojeni posebnostim ustanove- ni razvidna seznanjenost zaposlenih s standardi- kazalniki kakovosti niso definirani- multidisciplinarni sestanki niso formalizirani, način prenosa informacij in realizacija sklepov, ni opredeljen- uporabljajo ovirnice, prookola nimajo izdelanega- delo izven kompetenc (terapijo v nočnem lasu delijo tudi BN, TZN odloča o količini apliciranega inzulina)- reanimacijski voziček je nepopoln | - ni razvidna procesna metoda dela- zdravstvena nega je v individualnem načrtu slabo zastopana- dokumentacija na področju ZN je pomanjkljivo izpolnjena in podpisana- vodstveni kader ne pozna dokumenta Aktivnosti zdravstvene nege in oskrbe na področju socialno varstvenih zavodov- delo skladno s kompetencami ni dokazljivo, saj ne vedo povedati, kdo je posamezno delo opravil –nimajo evidence paraf, interni dokumenti navajajo, da se v nego vključuje tudi delovni inštruktor – pojem nege ni opredeljen- protokola kalibracije merilnih naprav nimajo- nekateri original pokrovčki škatlic s terapijo so odstranjeni – ni pregleda nad serijo in rokom uporabe terapije | - izdelanih več standardov in/ali navodil za delo – ni definiranih odgovornih oseb, ali pa so kot odgovorne definirane osebe, ki jih ni več v zavodu- pri standardih, vezanih na sodelovanje z zunanjimi izvajalci, standardi niso bili pripravljani v sodelovanju z zunanjimi izvajalci- odsotnost sistema sestrskega klica v eni izmed stavb- nimajo izdelanih prehranskih navodil za stanovalce, ki se hranijo po sondah- posamezna opravila se ne izvajajo skladno s kompetencami kadra- navodila za terapijo so slabo pregledna, terapija predpisana po potrebi ni opredeljena niti z vidika razloga dajanja/prejema, niti z vidika količine in poti aplikacije |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | DEOS PE Črnuče | DEOS PE Trnovo | DEOS PE Medvode | DEOS PE Notranje Gorice | Prizma Ponikve |
| **Postopki dela** |  |  |  | - navodila za terapijo so slabo pregledna, terapija predpisana po potrebi ni opredeljena niti z vidika razloga dajanja/prejema, niti z vidika količine in poti aplikacije- nimajo izdelanih prehranskih navodil za stanovalce, ki se hranijo po sondah- nekatera navodila v PE nalagajo delo zaposlenimi izven kompetenc- internih standardov/ protokolov/ standardnih operativnih postopkov nimajo |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | DEOS PE Črnuče | DEOS PE Trnovo | DEOS PE Medvode | DEOS PE Notranje Gorice | Prizma Ponikve |
| **Notranji nadzor** | - izvajajo se negovalne vizite negovalne vizite, pri katerih nimajo definiranih elementov opazovanja/ocenjevanja- ugotovitve in ukrepi negovalnih vizit niso sistematično spremljani | - notranjih strokovnih nadzorov nimajo opredeljenih v internih dokumentih in jih ne izvajajo | - izvajajo se notranji strokovni nadzori – ugotovitve se ne beležijo | - izvajajo se notranji strokovni nadzori (pregled oddelkov, pogovor s stanovalci, občasno pregled pravilnosti terapije v 3 naključno izbranih delilnikih terapijeElementi notranjega nadzora niso definirani, ugotovite se ne beležijo, niso razvidni ukrepi, odgovorne osebe, roki za realizacijo. | - izvajajo neko obliko notranjega strokovnega nadzora, ki pa ni sistematična in pretežno usmerjena na evidence in zaposlene, ne pa na postopke oziroma proces v zdravstveni negi, elementi notranjega nadzora niso definirani |
| **Izobraževanje** | - ni sistemsko urejeno, da bi bili vsi zaposleni vključeni v izobraževanja- matrike usposobljenosti/modela kompetenc zaposlenih nimajo- realizacija izobraževanj ni razvidna- nimajo podpisnih list udeležencev notranjih izobraževanj | - plana izobraževanj glede na potrebe strokovnih vsebin nimajo- realizacija izobraževanj je skromna- nimajo podpisnih list udeležencev notranjih izobraževanj | - izobraževana so planirana na nivoju ustanove- sredstva za izobraževanje v ZN niso opredeljena ločeno | - obseg udeležbe zaposlenih na izobraževanjih je izjemno skromen in ne sledi zastavljeni viziji in planom družbe- matrike usposobljenosti/modela kompetenc zaposlenih nimajo | - poudarek na notranjih izobraževanjih, kjer se pod vprašaj postavlja kompetentnost zaposlenih za izobraževanje (izobraževanja s področja temeljnih življenjskih aktivnosti hranjenje, odvajanje so npr. izvajali bolničarji negovalci) |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | DEOS PE Črnuče | DEOS PE Trnovo | DEOS PE Medvode | DEOS PE Notranje Gorice | Prizma Ponikve |
| **Notranja komunikacija** | - nanapisano navodilo za prenos informacij – BN beležijo opažanja v zvezek- TZN preveri opažanja BN in jih prepiše v elektronsko raportno knjigo- predaja službe poteka 10 min pred posamezno delovno izmeno (čas se zaposlenim ne všteva v delovno obveznost) | - raport/predaja službe med zaposlenimi ob menjavi izmen | - raport/predaja službe med zaposlenimi ob menjavi izmen | - predaja službe poteka 10 min pred posamezno delovno izmeno (čas se zaposlenim ne všteva v delovno obveznost)- raportna knjiga se še vedno vodi ročno, kljub temu, da imajo dobro IKT podporo – razlog za neuporabo naj bi bilo pomanjkljivo število računalnikov v PE | - raport/predaja službe med zaposlenimi ob menjavi izmen – od zaposlenih se pričakuje, da pridejo v službo pred uradnim začetkom delovne izmene/ostanejo po zaključku delovne izmene za potrebe prenosa informacij – čas se jim ne všteva v delo- zaposleni imajo možnost podajanja pobud in predlogov (zvezek v čajni kuhinji) |
| **Uvajanje novo zaposlenih**  | - ni definirano | - ni definirano | - ni definirano | - ni definirano | - definirano, ob stalnem mentorstvu v trajanju do enega meseca |
| **Program obvladovanja okužb, povezanih z zdravstvom** | - program ne vključuje vseh potrebnih elementov- evidence, navedene v programu, se v praksi ne uporabljajo - navajajo uporabo »primernih čistil« - ni razvidno katera to so- ni programa zaščite zdravstvenih delavcev- označbe za sobe, ki jih uporabljajo za označevanje sob stanovalcev s prisotno okužbo povezano z zdravstvom, niso opredeljene v Programu | - pravilnik ni podpisan s strani kompetentne osebe- neažuriran pravilnik z zakonodajnimi in strokovnimi podlagami- manjkajo priloge- odgovorna oseba ni imenovana- pomanjkljiva higienska urejenost prostorov | - program je nepopoln in nejasen- niso opredeljena znanja, potrebna za odgovorno osebo na področju okužb, povezanih z zdravstvom- v programu so navedena čistila in/ali razkužila, ki na trgu ne obstajajo več- navodilo za prijavljanje nalezljivih bolezni je neažurno- ni razvidna seznanjenost zaposlenih s programom | - vodstvo ne ve ali program imajo- uporabljajo vinil rokavice – zakaj ne vedo, standarda za uporabo rokavic nimajo, s certifikati rokavic ne razpolagajo, značilnosti materialov ne poznajo | - program ne vključuje vseh potrebnih elementov- v zapisnikih sestankov komisije ni razvidnih rokov in odgovornih za realizacijo ukrepov, kakor tudi ne pregleda nad realizacijo- standarda za uporabo rokavic nimajo, s certifikati rokavic ne razpolagajo |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | DEOS PE Črnuče | DEOS PE Trnovo | DEOS PE Medvode | DEOS PE Notranje Gorice | Prizma Ponikve |
| **Delovna terapija** | - ni uporabe standardiziranih delovno terapevtskih ocenjevalnih testov - ne vodijo ne vodijo kartonov delovne terapije- niso oblikovani cilji skupinskih terapij- ni spremljanja merljivih kazalnikov kakovosti- ni spremljanja zadovoljstva stanovalcev z delovno terapijo- ni letnega načrta izobraževanja | - neurejena razmejitev del med zaposlenimi skladno s kompetencami- ni dokazil o vodenju aktivnosti in/ali individualnih obravnav- terapevtski cilji niso jasno definirani- kazalniki kakovosti se ne spremljajo- delo ni dokumentirano- ne uporabljajo se standardizirani delovno terapevtski testi- aktivnosti so slabo načrtovane, niso evalvirane- plana izobraževanj zaposlenih ni- zadovoljstvo uporabnikov se ne preverja | - ne uporabljajo delavno terapevtskih testov- ne uporabljajo se delovno terapevtski kartoni za stanovalce- prenos informacij o poteku obravnav je nedorečen- zapisniki timskih sestankov se ne vodijo- za skupinske aktivnosti ni zavedenih ciljev in ni končne evalvacije- ne spremlja se merljivih kazalnikov kakovosti- zadovoljstvo uporabnikov se ne preverja- ni izdelan letni plan izobraževanj | - nimajo plana dela- ni poročil o opravljenem delu- nadomeščanje je neurejeno in v neskladju s kompetencami zaposlenih- kazalniki kakovosti se ne spremljajo- niso uvedeni standardizirani ocenjevalni in delovno terapevtski testi- ni delavno terapevtskih kartonov za stanovalce- ni plana izobraževanj- odsotnost izobraževanj zaposlenih na področju delovne terapije- ne preverja se zadovoljstvo stanovalcev z delovno terapijo | Ni bila preverjana |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | DEOS PE Črnuče | DEOS PE Trnovo | DEOS PE Medvode | DEOS PE Notranje Gorice | Prizma Ponikve |
| **Fizioterapija** | - ni spremljanja merljivih kazalnikov kakovosti- ni spremljanja zadovoljstva stanovalcev z fizioterapijo- ni letnega načrta fizioterapevtske dejavnosti- ni internih organizacijskih in strokovnih navodil- interna dokumentacija ne sledi sodobnim strokovnim smernicam- ni dokazil o rednem vzdrževanju, servisiranju in periodičnih pregledih opreme za fizioterapijo - nimajo navodil za čiščenje terapevtskih pripomočkov- neurejeno predpisovanje fizioterapije-cilji fizioterapevtskih obravnav niso definirani, evalvacija ni izvedena- poročila napotnemu zdravniku se ne pišejo-ni vpisa v register fizioterapevtske dejavnosti | - ni spremljanja merljivih kazalnikov kakovosti- zaposleni v strokovno delo niso uvedeni- nekompetentno urejeno nadomeščanje zaposlenih na področju fizioterapije- interni nadzori se ne izvajajo- ni evidenc in preverjanja ukrepov- ni internih organizacijskih in strokovnih navodil- interna dokumentacija ne sledi sodobnim strokovnim smernicam, ni razvidnih ciljev in evalvacije- pritožbe niso spremljane- ni dokazil o rednem vzdrževanju, servisiranju in periodičnih pregledih opreme za fizioterapijo - nimajo navodil za čiščenje terapevtskih pripomočkov- ni uporabe standardiziranih merilnih orodjih in ocenjevalnih metodah | - ni spremljanja merljivih kazalnikov kakovosti- ni vpisa v register fizioterapevtske dejavnosti- ni urejenega nadomeščanja ob odsotnosti fizioterapevta- interni strokovni nadzori za področje FT se ne izvajajo, ni evidenc in preverjanja ukrepov- merljivi kazalniki kakovosti se ne spremljajo- interna dokumentacija ne sledi sodobnim strokovnim smernicam, ni razvidnih ciljev in evalvacije- niso izdelani interni strokovni standardi in klinične poti- ni dokazil o rednem vzdrževanju, servisiranju in periodičnih pregledih opreme za fizioterapijo - nimajo navodil za čiščenje terapevtskih pripomočkov, prostorov fizioterapije- predpisovanje fizioterapije ni urejeno | - ni spremljanja merljivih kazalnikov kakovosti- ni urejenega nadomeščanja ob odsotnosti fizioterapevta- ni protokola uvajanja novo zaposlenih na področju FT- interni strokovni nadzori se za fizioterapijo ne izvajajo, ni evidenc in preverjanja ukrepov- interna dokumentacija ne sledi sodobnim strokovnim smernicam, ni razvidnih ciljev in evalvacije- niso izdelani interni strokovni standardi za fizioterapevtsko prakso- strokovna delavka ne pozna dokumenta Temeljni standardi v za fizioterapevtsko prakso- niso zagotovljena navodila za fizioterapevtsko opremo in aparature- nimajo navodil za čiščenje terapevtskih pripomočkov, prostorov fizioterapije | - ni spremljanja merljivih kazalnikov kakovosti- zaposlena nima opravljenega strokovnega izpita- ni urejenega nadomeščanja ob odsotnosti fizioterapevta/ nadomeščanje do polnega delovnega časa- interni strokovni nadzori se za fizioterapijo ne izvajajo, ni evidenc in preverjanja ukrepov- zadovoljstva stanovalcev s fizioterapijo e ne preverja- letni načrt ni pripravljen- interni strokovni standardi niso izdelani- ni dokazil o rednem vzdrževanju, servisiranju in periodičnih pregledih opreme za fizioterapijo - nimajo navodil za čiščenje terapevtskih pripomočkov- evidence o izobraževanju zaposlenih na področju FT niso urejene- fizioterapije se v bivalnih enotah trenutno ne izvaja |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | DEOS PE Črnuče | DEOS PE Trnovo | DEOS PE Medvode | DEOS PE Notranje Gorice | Prizma Ponikve |
| **Fizioterapija** |  |  | - ni fizioterapevtskih kartonov za posameznega stanovalca- cilji obravnav niso opredeljeni- poročila napotnemu zdravniku se ne pišejo- ne izvaja se začetnih in končnih ocen stanja stanovalcev, vključenih v FT- urniki obravnav in/ali aktivnosti so nepregledni- nepregledno evidentiranje storitev- ni plana izobraževanj zaposlenih- ni pregleda nad izobraževanji zaposlenih | - ni uporabe standardiziranih merilnih orodjih in ocenjevalnih metodah- ni vodena fizioterapevtska dokumentacija oz. karton za posameznega uporabnika fizioterapevtskih storitev- ne izvaja se začetnih in končnih ocen stanja stanovalca, vključenega v FT- ni načrta strokovnega izpopolnjevanja zaposlenih | - niso urejeni fizioterapevtski kartoni stanovalcev, iz katerih bi bilo razvidno načrtovanje s cilji, izvedba, uporaba metod in tehnik, testov in evalvacija- poročila napotnemu zdravniku se ne pišejo- urniki fizioterapije niso izdelani- evidentiranje storitev poteka ročno- skromna udeležba zaposlenih na izobraževanjih |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | DEOS PE Črnuče | DEOS PE Trnovo | DEOS PE Medvode | DEOS PE Notranje Gorice | Prizma Ponikve |
| **Kadrovska struktura** | - neustrezna kadrovska struktura – tako strukturno, kakor številčno- nekateri zaposleni ne izpolnjujejo pogojev za zasedbo delovnih mest | - neustrezna kadrovska struktura – tako strukturno, kakor številčno- nekateri zaposleni ne izpolnjujejo pogojev za zasedbo delovnih mest- PE nima statusa učnega zavoda, izvajajo pa praktična izobraževanja za zdravstveni kader- ne razpolagajo z informacijo ali so BN vpisani v register zdravstvenih delavcev | - neustrezna kadrovska struktura – tako strukturno, kakor številčno- nekateri zaposleni ne izpolnjujejo pogojev za zasedbo delovnih mest- PE nima statusa učnega zavoda, izvajajo pa praktična izobraževanja za zdravstveni kader, mentoriranja nimajo urejenega- neurejena nadomeščanja ob odsotnostih- nejasna razmejitev kompetenc | - neustrezna kadrovska struktura – tako strukturno, kakor številčno- nekateri zaposleni ne izpolnjujejo pogojev za zasedbo delovnih mest- PE nima statusa učnega zavoda, izvajajo pa praktična izobraževanja za zdravstveni kader- ne razpolagajo z informacijo ali so BN vpisani v register zdravstvenih delavcev | - neustrezna kadrovska struktura – tako strukturno, kakor številčno- nekateri zaposleni ne izpolnjujejo pogojev za zasedbo delovnih mest- zavod nima statusa učnega zavoda – usposabljanja/praktičnega pouka za dijake in študente zdravstvenih šol ne izvajajo |