



Številka: 0600-144/2017/1

Datum: 25. 8. 2017

Poročilo o strokovnih nadzorih s svetovanjem za posamezne poklicne skupine zdravstvenih delavcev, ki niso organizirani v poklicnih zbornicah oziroma strokovnih združenjih z javnim pooblastilom leto 2016

1. Redni strokovni nadzori s svetovanjem v letu 2016

Za leto 2016 je bilo s Programom rednih strokovnih nadzorov s svetovanjem v zdravstveni dejavnosti št. 0600-113/2015/7 skupno predvidenih 10 rednih strokovnih nadzorov s svetovanjem:

- Splošna bolnišnica dr. Franca Derganca Nova Gorica, Ulica padlih borcev 13a, 5290 Šempeter pri Gorici (področje zdravstvene in babiške nege ginekološko porodniški oddelek),
- Zdravstveni dom Koper (za področje radiologije, sanitarnega inženirstva in psihologije),
- Zdravstveni dom Slovenj Gradec (za področje patronažne službe),
- Medicinsko termalni center Fontana, zdravstvo in rekreacija, d. o. o. (področje fizioterapije, radiologije in sanitarnega inženirstva v OE Maribor),
- Zdravilišče Radenci (za področje fizioterapije v OE Murska Sobota),
- Splošna bolnišnica Slovenj Gradec (področje radiologije, fizioterapije in socialnega dela)
- Dom Janka Škrbana,
- Dom pod Gorco,
- Dom Ptuj (enota Ptuj).

Glede na program je bil redni strokovni nadzor s svetovanjem izveden pri 4 izvajalcih (Zdravstveni dom Koper, Medicinsko termalni center Fontana, zdravstvo in rekreacija, d. o. o., Zdravilišče Radenci, Splošna bolnišnica Slovenj Gradec), pri 3 izvajalcih je bil že v letu 2015 izveden izredni strokovni nadzor (Splošna bolnišnica dr. Franca Derganca Nova Gorica, Dom pod Gorco, Dom Ptuj).

S sklepom imenovane komisije za izvedbo strokovnih nadzorov s svetovanjem praviloma ne poročajo o težavah pri izvedbi nadzorov, samo v enem primeru je prišlo do težav pri posredovanju dokumentacije iz zavoda predsednici komisije. Ugotovitveni zapisniki o rednem strokovnem nadzoru s svetovanjem so bili posredovani izvajalcem. Pripombe na ugotovitveni zapisnik sta podala dva izvajalca. Čas za realizacijo ukrepov in priporočil je bil od takoj (nujni ukrepi) pa do konca leta 2017. Postopek strokovnega nadzora je že zaključen pri enem izvajalcu zdravstvene dejavnosti, dva izvajalca sta že bila pozvana k posredovanju poročila, saj se nista odzvala s poročilom o realizaciji ukrepov v predvidenem roku.

Rezultati pregleda Ugotovitvenih zapisnikov iz vidika potrebnih aktivnosti za izboljšanje obstoječega stanja pri nadzorovanih izvajalcih so predstavljeni ločeno po posameznih kategorijah v Tabeli 1.

Tabela 1: Shematska predstavitev potrebnih aktivnosti za izboljšanje stanja: redni nadzori

| | Kategorija | Potrebna aktivnost nadzorovanih izvajalcev zdravstvene dejavnosti |
|---|--|--|
| 1 | Kadrovska struktura | <ul style="list-style-type: none"> - sklenitev podjemne pogodbe z novim izvajalcem zaradi primanjkljaja kadrov glede na kadrovski normativ, - aktivno pogajanje z ZZZS glede pridobitve programa za področje fizioterapije, itd., - zaposlitev socialnega delavca, saj še nimajo zaposlenega nobenega, - izdelava načrta zaposlovanja na posameznem strokovnem področju, - pridobitev specifikacije normativa za posameznega izvajalca zdravstvene dejavnosti. |
| 2 | Organizacija dela | <ul style="list-style-type: none"> - vodenje zapisnikov timskih sestankov in spremljanje realizacije ukrepov, - večja natančnost pri pripravi finančnih načrtov z jasno opredeljitvijo namenskosti porabe sredstev, - priprava načrta realizacije plana storitev in redno spremljanje, - ustrezno vodenje čakalnih seznamov, da ne pride do odstopanj glede na dejanske zmožnosti obravnave v enem dnevu, - zagotovitev zadostnega števila kadra glede na predviden obseg dela za posamezni dan, - aktivnosti za odpravo nepravilnosti na delovnih nalogih za področje fizioterapije, - objava ordinacijskega časa za samoplačniške storitve, - priprava klinične poti obravnave pacientov, - uvedba obrazca za lažje obvladovanje pritožb pacientov, - izboljšanje varovanja osebnih podatkov pacientov (hiter izklop ekrana ob neuporabi računalnika). |
| 3 | Upoštevanje kompetenc in pristojnosti zaposlenih | <ul style="list-style-type: none"> - zagotovitev ustreznega izvajalca (ustrezen poklic in stopnja izobrazbe, opravljen izpit, dovoljenje za delo) za posamezne strokovne aktivnosti, - opredelitev pristojnosti za izvajanje posameznih aktivnosti v pogodbi, - napotitev na potreben izpit za kompetentno opravljanje dela, - pisna navodila za uvajanje novih delavcev. |
| 4 | Izobraževanje kadra | <ul style="list-style-type: none"> - napotitev posameznih zdravstvenih delavcev na izobraževanje (predpisano število manjkajočih dni), - odprava neskladnosti med načrtom izobraževanja in realizacijo v korist realizacije, - uvedba internih predavanj po posameznih oddelkih pri izvajalcu z več ponovitvami, da se zaradi narave dela omogoči udeležba vsem. |
| 5 | Kakovost dela | <ul style="list-style-type: none"> - ukrepanje glede neizvajanje sistematskih psiholoških pregledov za triletnike, - določitev osebe za spremljanje in arhiviranje protokolov, - zagotovitev predaje službe v ustni in pisni obliki, - uvedba rednih internih nadzorov kakovosti dela, - izdelava standardiziranega načrta interne presoje kakovosti, - priprava internih strokovnih navodil, za izvedbo posameznih strokovnih postopkov, - upoštevanje časa, ki je potreben za izvedbo posameznih aktivnosti (npr. dolžina fizioterapevtske obravnave), - sprememba različne dokumentacije, ki se vodi pri izvajanju obravnave iz vidika posameznega profila, - sistematično spremljanje veljavnosti roka uporabnosti zdravstvenih pripomočkov v priročnem depozitu in patronažnih torbah, |

| | | |
|---|-------------------------------------|--|
| | | - sistematično shranjevanje literature iz izobraževanj v zato namenjenem prostoru. |
| 6 | Varnost dela in preprečevanje okužb | <ul style="list-style-type: none"> - obveščanje pacientov, da se v prostorih izvaja sevalna dejavnost, - izvedba internih izobraževanj o higieni rok, - pri obravnavi neželenih dogodkov se vodi tudi dokumentacija, ki vključuje tako kurativne kot preventivne ukrepe, - dopolnitev tabele za spremljanje varnostnih tveganj, - dopolnitev navodil za preprečevanje okužb s področjem preprečevanja in obvladovanja bolnišničnih okužb v patronažni dejavnosti, - ločevanje in označevanje odpadkov, - ločevanje transportnih torb za nečiste instrumente in steriliziran material, - nakup namenskih posod za razkuževanje, opreme za varno kopanje v kadi, patronažne torbe za oskrbo novorojenčkov na domu, - namestitvev držal za dozimetre, - uporaba, vzdrževanje in shranjevanje opreme in pripomočkov namenskih prostorih, - sistemska ureditev režima tehničnega in higienskega vzdrževanja službenih vozil v okviru podporne službe v zdravstvenem zavodu ali pri zunanjem izvajalcu. |

Vir: Ugotovitveni zapisniki o rednem strokovnem nadzoru s svetovanjem po sklepih za leto 2016

Prepoznanih je bilo šest področij, v okviru katerih se umeščajo izrečeni ukrepi in priporočila.

2. Izredni strokovni nadzori s svetovanjem v letu 2016

Izredni strokovni nadzori s svetovanjem so bili v letu 2016 izvedeni pri šestih izvajalcih:

- v Zdravstvenem domu Celje (pri izvajalki v dispanzerju za mentalno zdravje za področje klinične psihologije),
- v Fizioterapiji Stanka (področje fizioterapije),
- v Fizioterapiji Mužar (področje fizioterapije),
- v Domu starejših občanov Ljutomer (področje fizioterapije in delovne terapije),
- v Socialno varstvenem zavodu Hrastovec področje fizioterapije in delovne terapije),
- v Psihiatrični bolnišnici Idrija (področje delovne terapije in področje socialnega dela).

Najpogostejši razlog za izvedbo izrednega strokovnega nadzora s svetovanjem je bila pritožba pacientov ali njihovih svojcev nad posameznim izvajalcem zdravstvene dejavnosti. Ugotovitveni zapisnik je bil posredovan nadzorovanim izvajalcem. Pripombe na Ugotovitveni zapisnik izrednega strokovnega nadzora sta podala dva izvajala. Zadnji rok za realizacijo z Ugotovitvenim zapisnikom predvidenih ukrepov imajo izvajalci najdlje do 30. 9. 2017. K posredovanju poročila je bil že pozvan en izvajalec, dva pa je potrebno še pozvati. Pri dveh izvajalcih je postopek izrednega strokovnega nadzora s svetovanjem že v celoti zaključen.

Rezultati pregleda Ugotovitvenih zapisnikov iz vidika potrebnih aktivnosti za izboljšanje obstoječega stanja pri nadzorovanih izvajalcih so predstavljeni ločeno po posameznih kategorijah v Tabeli 1.

Tabela 2: Shematska predstavitev potrebnih aktivnosti za izboljšanje stanja: izredni nadzori

| | Kategorija | Potrebna aktivnost izvajalcev |
|---|---------------------|--|
| 1 | Kadrovska struktura | <ul style="list-style-type: none"> - urediti profesionalne mape zaposlenih za večjo transparentnost in pregled nad opravljenimi strokovnimi izobraževanji in usposabljanji zaposlenih, - realizirati planirane zaposlitve pripravnika, |

| | | |
|---|--|--|
| 2 | Organizacija dela | <ul style="list-style-type: none"> - dogovoriti se z zdravnikom- napotni nalog za klinično psihološko obravnavo se izda za daljše časovno obdobje, - vzpostaviti redno komunikacijo z napotnimi zdravniki, - opredeliti naloge vodij enot in timov, - bolj dosledno in pregledno voditi čakalne sezname, - transparentno in redno poročati na NIJZ glede čakalnih dob, - uskladiti dejanske čakalne dobe z obvestilom za paciente v čakalnici, - pripraviti letni plan izvajanja fizioterapije, ki bo skladen z dogovorjenim planom po Pogodbi z ZZS, - pripraviti obrazec za evidentiranje prve zahteve za obravnavo kršenja pacientovih pravic in evidenc beleženja neželenih dogodkov ter pritožb uporabnikov, - zmanjšati število dnevnih in sočasnih obravnav v skladu s predvidenim načrtom, - opredeliti in objaviti delovni čas za izvedbo samoplačniških storitev, - pripraviti obrazec za pisno soglasje pacienta, - izdelati sistematizacijo dela za vodjo delovne terapije, - vložiti prošnjo za pridobitev statusa učnega zavoda za delovno terapijo, - urediti urnike fizioterapevtskih obravnav za posameznega stanovalca, - zagotoviti enake možnosti za fizioterapevtsko obravnavo tudi za stanovalce v dislocirani enoti, - spremljati in zaračunavati storitve socialnega dela, - razširiti tim, ki sodeluje v postopku sprejema pacienta v socialno varstveni zavod, - oblikovati urnik vseh skupinskih aktivnosti, - pripraviti plan uvajanja novega delavca, - pripraviti interni program pripravništva, - spremeniti poimenovanje posameznih aktivnosti. |
| 3 | Upoštevanje kompetenc in pristojnosti zaposlenih | <ul style="list-style-type: none"> - v popisnem listu za delovno mesto dodati zahtevo po opravljenem strokovnem izpitu, - imenovati ustrezne mentorje pripravnikom, - prepoznati in upoštevati kompetence socialnega delavca v postopkih priprave na odpust, |
| 4 | Izobraževanje kadra | <ul style="list-style-type: none"> - omogočiti specializacijo s področja klinične psihologije, - izvesti izobraževanja na temo komunikacija in timsko delo, - napotiti zaposlene na izobraževanja o etiki v zdravstvu in druga strokovna izobraževanja, - pripraviti poimenski plan udeležbe na strokovnih izobraževanjih, - pripraviti plan ostalih želenih izobraževanj, - voditi evidenco o udeležbi na internih in eksternih strokovnih izobraževanjih. |
| 5 | Kakovost dela | <ul style="list-style-type: none"> - ukrepati glede kršitev načela zaupnosti in pravice do obveščene soglasja, - stalno nositi predstavitvene priponke s predpisanimi podatki, - upoštevati, da se zahtevo za postavljanje medicinske diagnoze lahko postavlja samo dr. medicine, - pripraviti interne načrte presoje kakovosti, - pripraviti vprašalnike in izvesti ankete o zadovoljstvu uporabnikov storitev, - jasno opredeliti kazalnike kakovosti s spremljanjem zadovoljstva s posameznimi zdravstvenimi službami, - uvesti izvajanje izrednih internih nadzorov v primeru potrebe, |

| | | |
|---|-------------------------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - spremljati realizacijo ukrepov določenih z rednimi internimi strokovnimi nadzori, - določiti in spremljati ukrepe za preprečevanje ponavljanja istih dogodkov, - izvajati obravnavo skladno s časovnimi normativi, - pripraviti interne strokovne standarde, protokole obravnave, o izvedbi posameznih fizioterapevtskih postopkov, itd. - upoštevati osnovna etična načela, - zagotoviti stalno uporabo priporočenih standardiziranih ocenjevalnih postopkov in metod za oceno stanja, - uvesti uporabo enotnega kartona za delovno terapevtsko obravnavo pacientov, - natančno opredeliti terapevtske cilje pri delovno terapevtskih aktivnostih, - zmanjšati preobremenjenost delovnih terapevtov, saj to vpliva na kakovost obravnave, - izboljšati prostorske pogoje za bolj kakovostno delo, - pripraviti protokole glede na predvidene programe, - redno pisati fizioterapevtska poročila napotnemu zdravniku, - načrtovati in izvedbo izpeljati v skladu s temeljnimi standardi kakovosti dela, - določiti ukrepe za povečanje udeležbe pacientov na skupinskih aktivnostih. |
| 6 | Varnost dela in preprečevanje okužb | <ul style="list-style-type: none"> - udeležiti se izobraževanja in usposabljanja za preprečevanje okužb pri izvajanju dejavnosti, - kontinuirano voditi evidence o ukrepih za preprečevanje širjenja okužb, - pisno opredeliti postopek beleženja in reševanja neželenih dogodkov, - dopolniti interni program preprečevanja in obvladovanja bolnišničnih okužb. |

Prepoznanih je bilo šest področij, v okviru katerih se umeščajo izrečeni ukrepi in priporočila. Pri izrednih strokovnih nadzorih je bilo izrečenih več ukrepov in priporočil, ki so neposredno povezana s kakovostjo obravnave pacientov in organizacijo dela.

3. Razprava in zaključek

Ob primerjavi nalog komisije ter izrečenih priporočil in ukrepov komisije je vidna usklajenost na področjih:

- preverjanja ustreznosti poklicnih kvalifikacij, strokovnih izpopolnjevanj in organizacije dela,
- preverjanja izvajanja kakovosti in varnosti na strokovnem področju,
- preverjanja stalnega sledenja razvoja stroke,
- preverjanja in upoštevanja doktrin ter smernic na področju dela,
- preverjanja opravljanja strokovne dejavnosti v skladu s strokovnimi in etičnimi kodeksi,
- preverjanja ustrezne kadrovske zasedenosti,
- svetovanja na podlagi ugotovitev strokovnega nadzora.

Timska obravnava pacientov, aktivnosti povezovanja, sodelovanja niso bile izrazito izpostavljene v okviru potrebnih ukrepov in priporočil. Aktivnosti svetovanja so potekale, vendar pa v zapisnikih niso posebej izpostavljena. Ravno tako, ni bilo posebej izpostavljeno področje prepoznavanje primerov dobre prakse - čeprav so komisije primere dobre prakse občasno

navedle, manjka pa sistematičen pristop na tem področju. Ugotovitveni zapisnik mora odražati celovit pregled kakovosti dela pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti za področja fizioterapije, delovne terapije, sanitarnega inženirstva, socialnega dela v zdravstvu, klinične psihologije in rentgenskega inženirstva. Občasno se zaradi neusklajenih protokolov in sestavljanja zapisnika iz poročil posameznih presojanih področij pokaže nekonsistentnost v posameznih navedbah.

Ugotovitve nakazujejo na zahtevnost nadzorstvenega dela s svetovanjem, potrebo po uskladitvi in nadgraditvi obstoječih protokolov za izvajanje strokovnega nadzora ter organizacijo skupnega strokovnega srečanja članov nadzornih komisij.

Na podlagi analize je ugotovitvenih zapisnikov rednih in izrednih strokovnih nadzorov s svetovanjem za posamezne poklicne skupine zdravstvenih delavcev, ki niso organizirani v poklicnih zbornicah oziroma strokovnih združenjih z javnim pooblastilom leto 2016 je možno zaključiti:

- strokovni nadzori s svetovanjem so nujno potrebni v prizadevanjih za izboljšanje kakovosti in varnosti zdravstvene obravnave,
- še naprej je potrebno pozorno spremljati, da bodo postopki strokovnih nadzorov izpeljani do konca z zaključnim poročilom o dejanski realizaciji ukrepov,
- smiselna bi bila organizacija strokovnega srečanja za izmenjavo izkušenj, za pridobitev informacij, kako je z nadzorom področja "timske obravnave pacienta", za usklajevanje protokolov za strokovni nadzor in svetovanje znotraj posameznih poklicnih skupin ter za podporo izvajalcem strokovnih nadzorov s svetovanjem.

Pripravila:
dr. Vesna Zupančič
podsekretarka

Tanja Mate
generalna direktorica direktorata
za zdravstveno varstvo