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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Dom Viharnik Kranjska Gora | Dom Petra Uzarja Tržič | Dom upokojencev Domžale | Dom upokojencev Ptuj | Dom pod gorco |
| **Model kakovosti**obstoječplanirana uvedba | /E-Qualin | /E-Qualin | /ISO | /E-Qualin | /E-Qualin |
| **Spremljani kazalniki kakovosti** | - prisotnost okužb povezanih z zdravstvom- padci- nastanek razjede zaradi pritiska- napake pri dajanju zdravil- druge dogodke (odhod iz doma, poizkus samomora, zaužitje strupenih snovi,…)- zadovoljstvo stanovalcev in svojcev | - prisotnost okužb povezanih z zdravstvom- padci- nastanek razjede zaradi pritiska- zadovoljstvo uporabnikov, svojcev, zaposlenih | - prisotnost bolnišničnih okužb/okužb povezanih z zdravstvom- padci - zadovoljstvo zaposlenih[[1]](#footnote-1) | - prisotnost okužb povezanih z zdravstvom- padci- nastanek razjede zaradi pritiska- zadovoljstvo uporabnikov, svojcev, zaposlenih (izvedeno 2010) | - prisotnost okužb povezanih z zdravstvom- padci- nastanek razjede zaradi pritiska- incidenti[[2]](#footnote-2) |
| **Ne spremljajo/nimajo urejeno** | - nimajo sistematičnega pristopa, ki bi izkazoval kateri ukrepi so bili izvedeni in kdo je zanje zadolžen | - napak pri razdeljevanju terapije- opozorilnih dogodkov- ni sistematičnega pristopa h kakovosti z namenom preprečiti ponavljanje neželenih dogodkov | - napak pri razdeljevanju terapije- opozorilnih dogodkov- drugih napak v postopkih zdravstvene nege | - napak pri razdeljevanju terapije- opozorilnih dogodkov- ni sistematičnega pristopa h kakovosti z namenom preprečiti ponavljanje neželenih dogodkov | - napak pri razdeljevanju terapije- opozorilnih dogodkov- ni sistematičnega pristopa h kakovosti z namenom preprečiti ponavljanje neželenih dogodkov |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Dom Viharnik Kranjska Gora | Dom Petra Uzarja Tržič | Dom upokojencev Domžale | Dom upokojencev Ptuj | Dom pod gorco |
| **Obravnava pritožb** | - ni sistematično urejena- pot pritožbe v internih aktih ni opredeljena- niso opredeljeni nosilci, roki | - ni sistematično urejena- pot pritožbe v internih aktih ni opredeljena- niso opredeljeni nosilci, roki- slabo dokumentiranje postopkov | - definirane v dogovoru o izvajanju storitve- javno pritožbene poti nimajo objavljene- nimajo sistematično urejene evidence prejetih pritožb, izvedenih elementov reševanja pritožbe in sistemskih ukrepov ponovitve podobne pritožbe | - ni sistematično urejena- pot pritožbe v internih aktih ni opredeljena- niso opredeljeni nosilci, roki- slabo dokumentiranje postopkov | - pritožbene poti so dorečene – možnost pisne, ustne pritožbe, možnost pogovornih ur z vodno zdravstvene nege - ni urejene evidence pritožb- nimajo planiranih sistemskih ukrepov, da do ponovitve pritožb ne bi prišlo |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Dom Viharnik Kranjska Gora | Dom Petra Uzarja Tržič | Dom upokojencev Domžale | Dom upokojencev Ptuj | Dom pod gorco |
| **Postopki dela** | - delo izven kompetenc - ni urejen protokol kalibracije merilnih naprav- izpis terapije je nepregleden- predpis terapije po potrebi ne vključuje potrebnih elementov - terapija se ne hrani v originalni embalaži, ali pa ni razviden rok uporabe terapije in serija- reanimacijskega vozička nimajo – v ta namen imajo taso, vendar nimajo nikjer predpisane vsebine tase | - ni urejen protokol kalibracije, vzdrževanja in čiščenja merilnih naprav, aspiratorjev- sami prilagajajo inzulinsko terapijo glede na vrednost krvnega sladkorja, za kar nimajo izdelanega in s strani zdravnika odobrenega standarda, niti usposabljanja zaposlenih- ni urejen protokol kalibracije merilnih naprav- za ZN umirajočega imajo le ustno definirane postopke- postopki dela so pomanjkljivo dokumentirani- nimajo navodil za deljenje zdravil, predpis terapije po potrebi ne vključuje potrebnih elementov - ni izdelanih navodil za postopke, ki se izvajajo z zunanjimi izvajalci – npr. laboratorij zdravstvenega doma (ZD)- ni protokola spremljanja in preventive RZP in kronične rane- vsebina reanimacijskega vozička je dogovorjena z direktorjem ZD, vendar nepopolna | - ni v celoti urejen protokol kalibracije/menjave, vzdrževanja in čiščenja merilnih naprav- slaba in pomanjkljivo izpolnjena dokumentacija za področje zdravstvene nege iz katere ni razvidna procesna metoda dela, kakor tudi ne realizirane temeljne življenjske aktivnosti stanovalcev- predpis terapije po potrebi ne vključuje potrebnih elementov - za oskrbo umrlega nimajo izdelanega protokola – ravnajo se po navodilih zdravnika- sterilizacijo izvajajo sami; nimajo jasno ločenega čistega in nečistega dela, sterilizirani paketi niso opremljeni z datumom sterilizacije, ne vodijo serij indikatorjev sterilizacije- reanimacijskega vozička nimajo | - delo izven kompetenc - ni urejen protokol kalibracije merilnih naprav- ni internih pisnih pravil za razdeljevanje terapije- ni protokola spremljanja in preventive RZP in kronične rane- reanimacijski voziček ni ustrezno opremljen, ni navodil za nadzor nad vsebino- zdravila se ne hranijo v original embalaži, nekatera imajo pretečen rok uporabe- odprte infuzijske raztopine niso opremljene z datumom odprtja | - ni urejen protokol kalibracije merilnih naprav- nedorečenost poti, postopkov, navodil za ukrepanje z izvajalcem ambulantne dejavnosti v ustanovi- ni zagotovljena kontinuiteta obravnave stanovalca (določenih opraivl ne izvajajo ali jih izvajajo le v delovnem času dipl.m.s.) - reanimacijski voziček ni ustrezno opremljen- neergonomsko delovno okolje (npr. postelje niso nastavljive po višini) za zaposlene- neustrezna opremljenost dozatorjev terapije- neprimerna hramba terapije- slabo pregleden izpis terapije za posameznega stanovalca- predpis terapije po potrebi ne vključuje potrebnih elementov  |
|  | Dom Viharnik Kranjska Gora | Dom Petra Uzarja Tržič | Dom upokojencev Domžale | Dom upokojencev Ptuj | Dom pod gorco |
| **Notranji nadzor** | - izvajajo se negovalne vizite – pišejo se zapisniki, v katerih niso ustrezno dokumentirani preventivni in kurativni ukrepi | - izvajajo negovalne vizite pri stanovalcih- kompetence in postopki v okviru notranjih nadzorov niso dorečeni- korektivni in preventivni ukrepi niso ustrezno dokumentirani | - izvajajo se nadzori nad delom zdravstveno-negovalnega kadra- o ugotovitvah se ne piše zapisnika, ni dorečene pogostosti izvedbe nadzorov, niti niso razvidni preventivni in kurativni realizirani ukrepi | - Izvajajo negovalne vizite pri stanovalcih- ne vodijo zapisnikov- korektivni in preventivni ukrepi niso ustrezno dokumentirani | - Izvajajo negovalne vizite pri stanovalcih- ne vodijo zapisnikov- korektivni in preventivni ukrepi niso ustrezno dokumentirani |
| **Izobraževanje** | - plan izobraževanja delajo sprotno za vsebine, za katere ugotovijo, da bi jih zaposleni potrebovali in se sproti odločajo kaj je za koga bolj primerno in kdo kaj rabi- zaposleni, ki se udeležujejo izobraževanj posredujejo so dolžni o njih poročati ostalim zaposlenim- ni sistemsko urejeno, da bi bili vsi zaposleni vključeni v izobraževanja | - plan izobraževanj je pripravljen letno glede na oceno kaj bi zaposleni za svoje delo potrebovali in se po potrebi spreminja- zaposleni se udeležujejo internih in eksternih izobraževanj- po udeležbi na eksternih izobraževanjih zaposleni poročajo- ni sistemsko urejeno, da bi bili vsi zaposleni vključeni v izobraževanja | - plan izobraževanj se oblikuje na osnovi prepoznanih potreb in izraženih žeja zaposlenih- v osebnih mapah zaposlenih ni potrdil o izobraževanjih, ki naj bi se jih zaposleni udeležili- ugotovili so neizpolnjevanje pogojev nekaterih zaposlenih, ki so bili zaposleni za delovno mesto bolničar-negovalec – uredili so premestitve na drugo delovno mesto/se dogovorili za dokvalifikacijo- nimajo sistemsko urejeno, da bi se vsi zaposleni izobraževali | - plan izobraževanj je pripravljen na predlog zaposlenih- izobraževanje poteka večinoma interno- po udeležbi na eksternih izobraževanjih zaposleni poročajo- kdo se bo kakšnega izobraževanja udeležil, se odločajo sproti- nekateri zaposleni se izobraževanj že več let niso udeležili | - plan izobraževanj je pripravljen letno- samoiniciativnosti zaposlenih za izobraževanje ni- izobraževanje poteka večinoma interno- po udeležbi na eksternih izobraževanjih zaposleni poročajo |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Dom Viharnik Kranjska Gora | Dom Petra Uzarja Tržič | Dom upokojencev Domžale | Dom upokojencev Ptuj | Dom pod gorco |
| **Notranja komunikacija** | - poteka dnevna predaja dela- pišejo se zapisniki sestankov, iz katerih niso razvidni sklepi, odgovorni za realizacijo sklepov, niti realizacija sklepov | - poteka dnevna predaja dela- pišejo se zapisniki sestankov, iz katerih niso razvidni sklepi, odgovorni za realizacijo sklepov, niti realizacija sklepov | - poteka dnevna predaja dela- direktorica naj bi z zaposlenimi imela sestanke 1 x mesečno, vendar jim sestankov ne uspe realizirati; zapisnikov ne pišejo | - poteka dnevna predaja dela- pišejo se zapisniki sestankov, iz katerih niso razvidni sklepi, odgovorni za realizacijo sklepov, niti realizacija sklepov | - poteka dnevna predaja dela- potekajo sestanki zaposlenih v različnih oblikah in na različnih nivojih – pišejo se zapisniki iz katerih pa niso razvidni sklepi, kompetentni za realizacijo, roki realizacije in realizacija sklepov |
| **Uvajanje novo zaposlenih**  | - ni definirano | - ni definirano | - ni definirano | - ni definirano | - ni definirano |
| **Program obvladovanja okužb, povezanih z zdravstvom** | - ni bilo preverjano | - neažuriran program obvladovanja okužb brez potrebnih prilog- pomanjkljive evidence čiščenja- ni razvida seznanjenosti zaposlenih s programom- vprašljiva seznanjenost svojcev s potrebnimi ukrepi | - soba stanovalca s prisotno okužbo povezano z zdravstvom ni opremljena skladno s programom- ni evidenc o čiščenju in/ali razkuževanju | - neažuriran program obvladovanja okužb povezanih z zdravstvom- nedorečenost seznanjanja svojcev stanovalcev z vsebinami programa obvladovanja okužb povezanih z zdravstvom | - neažuriran program obvladovanja okužb povezanih z zdravstvom, ki ne vsebuje vse potrebnih elementov |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Dom Viharnik Kranjska Gora | Dom Petra Uzarja Tržič | Dom upokojencev Domžale | Dom upokojencev Ptuj | Dom pod gorco |
| **Delovna terapija** | - vsi zaposleni ne izpolnjujejo pogojev za delo na področju delovne terapije (DT)- storitve se ne izvajajo v skladu s sodobno doktrino v delovni terapiji - poročilo DT je nejasno in ne vključuje potrebnih kazalnikov v DT- ni definiran plan izobraževanj- ni individualnih kartonov stanovalcev za področje DT | - temelji na sodobni doktrini - stanovalci so obravnavani individualno in skupinsko- zanemarjena obravnava na področju dnevnih aktivnosti na račun večjega števila obravnav na nivoju prostega časa- funkcionalni trening s pripomoči se ne izvaja- ni pisnih urnikov aktivnosti za stanovalce - niso določeni kazalniki spremljanja dela- ni letnih planov DT- ni individualnih kartonov stanovalcev za področje DT- proces obravnave stanovalca je slabo dokumentiran- ne uporabljajo standardiziranih testov v DT  | Ni bila preverjana | - netočni podatki o zaposlenih na področju delovne terapije- vključevanje študentke delovne terapije v delo, pri čemer nimajo mentorja, ki bi izpolnjeval pogoje mentorstva študentu- poročilo delovne terapije je netransparentno, nestrokovno- ni ločen skupinski in individualni pristop- prikazani podatki niso ločeni po enotah- ni individualnih kartonov stanovalcev za področje DT- ne uporabljajo testov v DT (niti standardiziranih, niti nestandardiziranih)- sistem zadovoljstva stanovalcev z delovno terapijo ni vzpostavljen- neustrezen program dela za osebe z demenco | - stanovalci so obravnavani tako individualno in skupinsko, tako na nivoju okupacije kot komponent- obravnava na področju dnevnih aktivnosti se izvaja v neprimerljivo manjšem obsegu, glede na ostale aktivnosti, kar ni v prid stanovalcem- v letnem poročilu ni opredeljenih ocenjevalnih instrumentov v delovni terapiji, ni navedenih teoretičnih pristopov po katerih poteka delo in ni plana izobraževanj - za vključene stanovalce imajo uvedene kartone delovne terapije, ki bi jih bilo potrebno dodelati z oceno funkcionalnega stanja ob sprejemu, anamnezo in klinično sliko, načrtom obravnave, cilji in evalvacijo obravnave- delovna terapevtka ni vključena v timske sestanke |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Dom Viharnik Kranjska Gora | Dom Petra Uzarja Tržič | Dom upokojencev Domžale | Dom upokojencev Ptuj | Dom pod gorco |
| **Fizioterapija** | - ni letnega plana za področje fizioterapije- ni definiranih kazalnikov za fizioterapijo | - navajajo uporabo standardiziranih ocenjevalnih lestvic in testov, česar ne morejo podpreti z dokumentacijo- neustrezno vodenje dokumentacije- nimajo urejenega poročanja o rezultatih obravnav- niso pripravljeni standardi postopkov in navodila za delo- ni urejen notranji strokovni nadzor- ne izvajajo rednih periodičnih pregledov aparatov in funkcionalnih preizkusov delovne opreme- pomanjkljivo izobraževanje fizioterapevtov | Ni bila preverjana | Ni bila preverjana | Ni bila preverjana |
| **Kadrovska struktura** | - neustrezna zaposlenost – manjše število zaposlenih diplomiranih medicinskih sester (dipl.m.s.) in tehnikov zdravstvene nege (TZN) na račun večjega števila zaposlenih bolničarjev-negovalcev (BN)- nepregledna kadrovska struktura/neprimerno oblikovan razpored zaposlenih | - manjše odstopanje v premajhnem številu zaposlenih dipl.m.s. | - manjše odstopanje v premajhnem številu zaposlenih dipl.m.s.- nepregledna kadrovska struktura | - neustrezna- zaposlenost po profilih slabo pregledna | - minimalna odstopanja glede na izračun Kadrovska struktura na podlagi realiziranega števila dni zdravstvene nege, večja glede na strukturo stanovalcev in standarde v zdravstveni negi |

1. Nimajo sistematičnega pristopa, ki bi izkazoval kateri ukrepi so bili izvedeni in kdo je zanje zadolžen. [↑](#footnote-ref-1)
2. Pri kazalnikih kakovosti ne izračunavajo indeksov, ne analizirajo vzrokov dogodkov in nimajo izpeljanih sistemskih korektivnih ukrepov [↑](#footnote-ref-2)