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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | DEOS PE Črnuče | DEOS PE Trnovo | DEOS PE Medvode | DEOS PE Notranje Gorice | Prizma Ponikve |
| **Model kakovosti**  obstoječ  planirana uvedba | /  / | /  / | /  / | /  / | /  / |
| **Spremljani kazalniki kakovosti** | - zadovoljstvo stanovalcev, svojcev in zaposlenih | - neželeni dogodki  - padci  - odzivni čas na sprožen klic v sistemu sestrskega klica  Nimajo 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 terapije  Elementi 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 |