



# TIMSKI PRISTOP K IZBOLJŠEVANJU KAKOVOSTI

doc. dr. Zalika Klemenc-Ketiš, dr. med.

# NAMEN PREDAVANJA



- Predstaviti pojme kakovosti in izboljševanja kakovosti
- Predstaviti pomen timskega pristopa k izboljševanju kakovosti
- Predstaviti lastnosti dobrega tima

# UVOD



- Izboljševanje kakovosti je metoda nenehnega iskanja novih poti nudenja boljše oskrbe bolnikom
- Izboljševanje kakovosti je timsko delo

# ZAKAJ TIMSKI PRISTOP?



- Vsak član tima ima svoje znanje, veščine, izkušnje in vizije
- Omogoča sistemski pristop
- Omogoča trajne spremembe

# KAKO SE LOTITI?



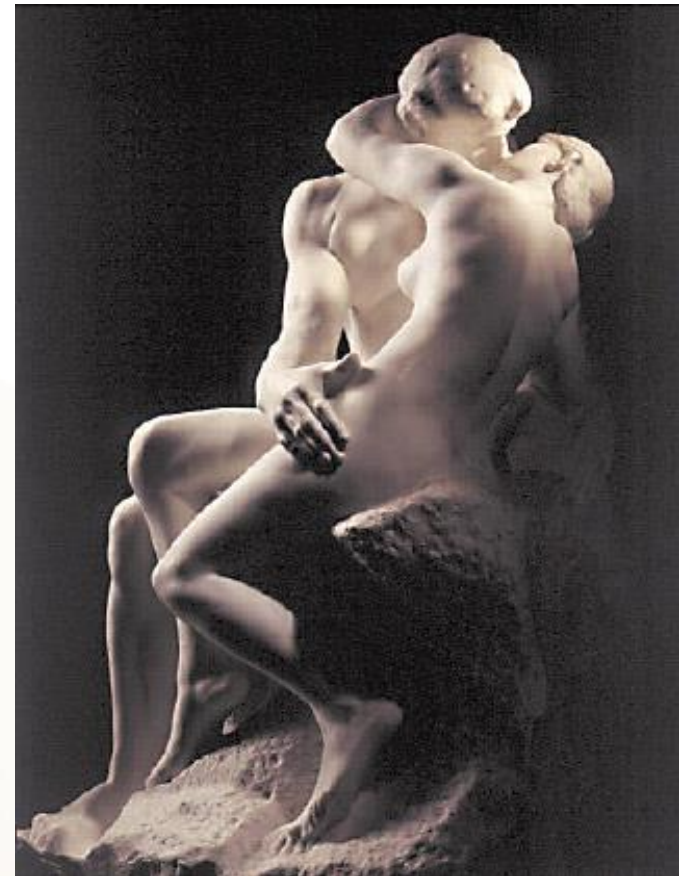
- FOCUS
- F(ind) problem – najdi težavo
- O(rganize) meeting – organiziraj sestanek
- C(larify) problem – razjasni težavo
- U(ncover) problems – odkrij probleme
- S(elect) strategy/PDCA – izberi strategijo

# KISS



- Keep It
  - Simple
  - Small

Namen ni znanstveno  
raziskovalno delo!



The Kiss, August Rodin

# NAJDI TEŽAVO



- Pritožbe bolnikov
- Problemi zdravnikov
- Drugačne prakse pri kolegih
- Novo znanje
- Novi zakoni
- ...

# PRIMER

- Zahteve po hišnih obiskih





# ORGANIZIRAJ SESTANEK



- Kdo so pomembni deležniki?
- Vsi partnerji naj sodelujejo od začetka:
  - boljši vpogled v problem
  - več idej
  - pripadnost spremembam
  - večja motivacija
  - lažja razdelitev nalog

# PRIMER

- Pomembni deležniki?



# PRIMER



- Zdravnik
- Medicinska sestra
- patronažna medicinska sestra
- Računalniški tehnik

# RAZJASNI TEŽAVO



- Konsenz glede tega, kaj je težava
- Vsi morajo imeti isti cilj
- Osredotočimo se na merljive stvari
- Problem definiramo v enem stavku

# RAZJASNI TEŽAVO



- NE: „optimizirali bomo obravnavo sladkornih bolnikov“
- AMPAK: „premalo sladkornih bolnikov ima izveden redni letni pregled stopal“

# PRIMER



- Bolniki predolgo čakajo na hišni obisk.

# ODKRIJ PROBLEME



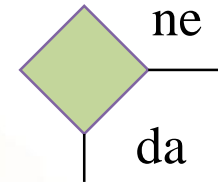
- Proces izboljševanja kakovosti naj bo transparenten
- Proces izboljševanja kakovosti naj bo merljiv
- Analiza vzrokov za težave

# TRANSPARENTNOST



Izdelaj diagram

1. Začetek procesa
2. Koraki procesa
3. Odločitev
4. Dokumenti/meritve
5. Konec procesa



dokument

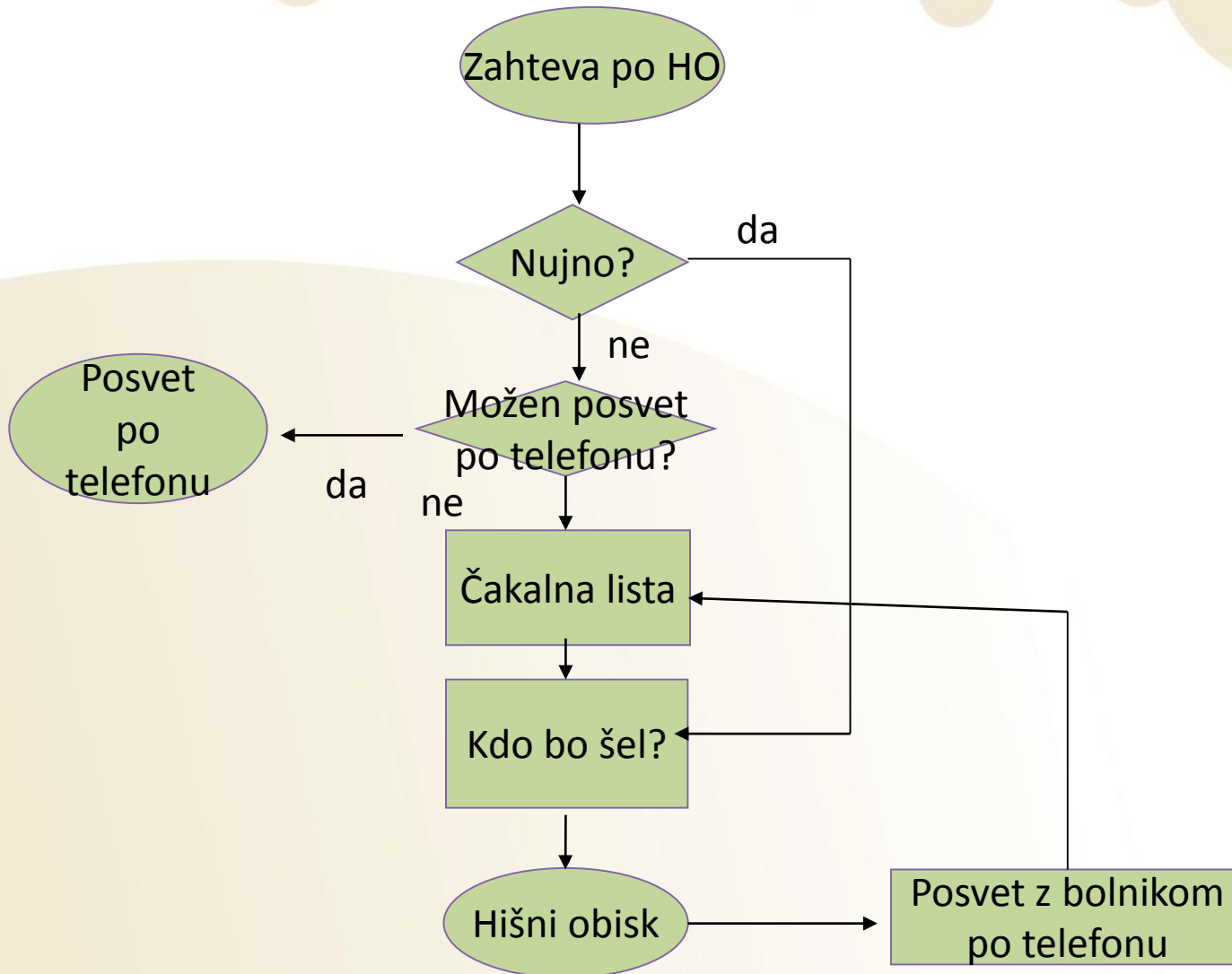


meritev





# PRIMER



# KAKO ZAČETI?



- Naredi načrt
- Začni s stvarmi, ki jih lahko narediš sam
- Bodi moder (SMART)

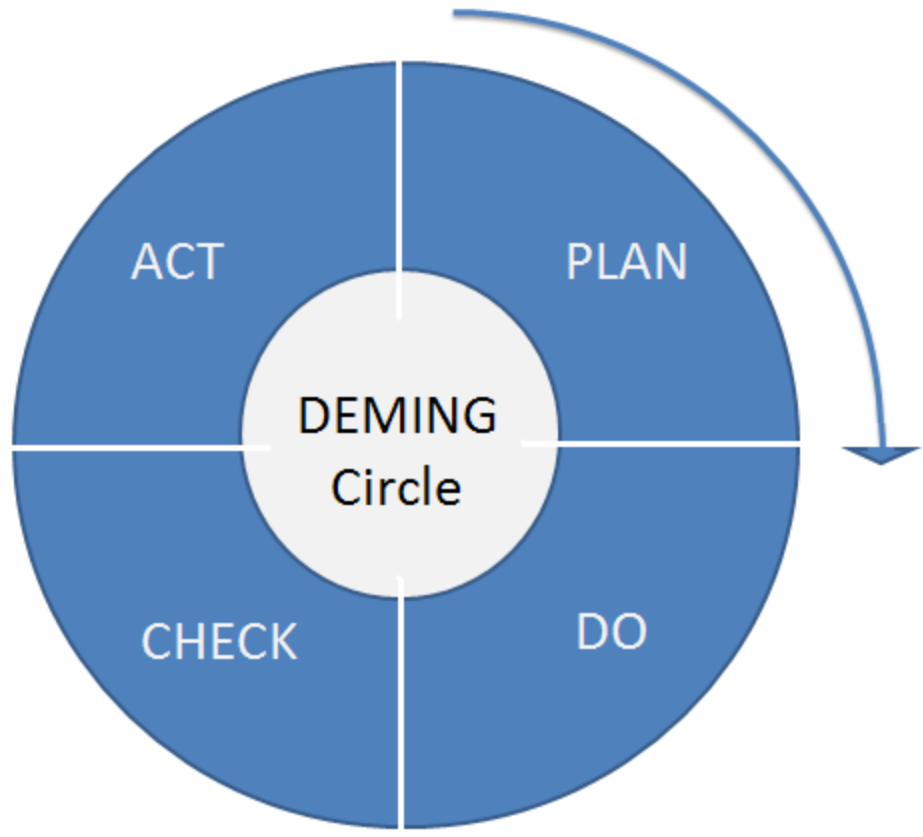
# SMART princip

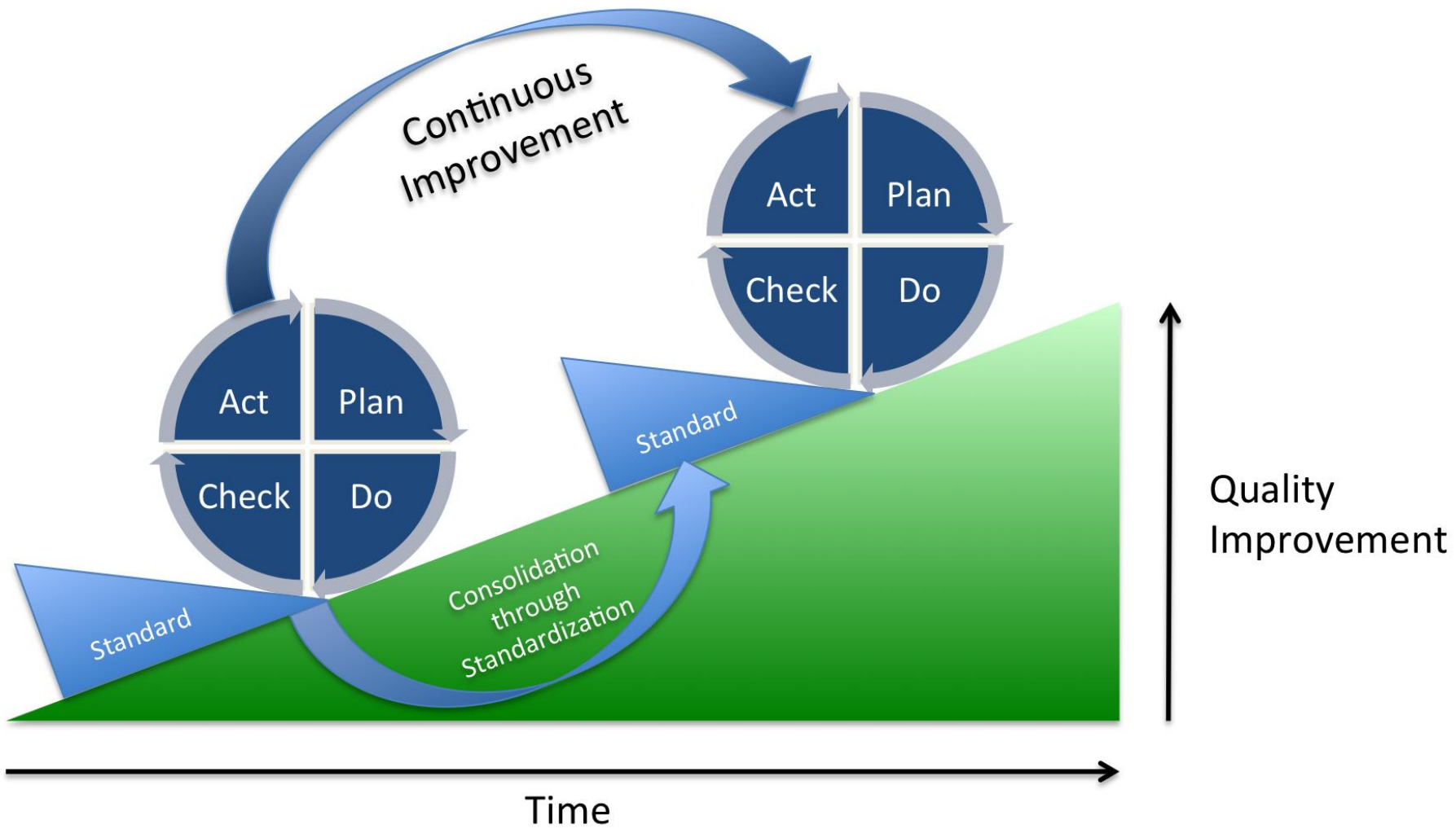


- Specific
- Measurable
- Acceptable
- Realistic
- Timely



Upgraded  
Comprehensive  
Patient  
Care





# LASTNOSTI UČINKOVITEGA TIMA



Upgraded  
Comprehensive  
Patient  
Care

- Skupni cilji
- Jasno definirane vloge
- Skupno znanje in veščine
- Učinkovita in pravočasna komunikacija
- Medsebojno spoštovanje
- Optimističen in proaktiven odnos

# SKUPNI CILJI



- Člani tima imajo lahko druge cilji kot zdravnik
- Pomembno je, da se o ciljih odkrito pogovorimo

# JASNO DEFINIRANE VLOGE



- Vsak član tima je ekspert na svojem področju
- Vsak član tima je enakovreden
- Pomembno je dobro razdeliti delo/naloge



# SKUPNO ZNANJE IN VEŠČINE



Upgraded  
Comprehensive  
Patient  
Care

- Izobraževanje članov tima glede na skupen cilj
- Dovolimo, da člani tima novo znanje in veščine uporabijo

# UČINKOVITA IN PRAVOČASNA KOMUNIKACIJA



- Med člani tima
- Z bolnikom
- Izmenjava informacij o bolniku
- Izmenjava informacij o znanju/veščinah

# MEDSEBOJNO SPOŠTOVANJE



Upgraded  
Comprehensive  
Patient  
Care

- Omogočimo članom tima, da opravljajo svoje naloge
- Se ne pritožujemo čez druge za njihovim hrbtom
- Ne izpostavljammo napak drugih
- Primeren govor in obnašanje

# OTPIMISTIČNO PROAKTIVNO VZDUŠJE



Upgraded  
Comprehensive  
Patient  
Care

- „Nič se ne prenaša boljše kot slaba volja“
- Vzdušje po navadi določi vodja tima

# ZAKLJUČEK



- Večina timov nima vseh teh šestih lastnosti
- Vsaka sprememba je težka
- Razlog za spremembo je treba vedno jasno definirati
- Začnemo z lažjimi stvarmi
- Pogovor s tistimi, ki se spremembi upirajo