



Proč ještě neměříme kvalitu zdravotních služeb?

Měření kvality zdravotních služeb a vhodné zveřejňování výsledků je jednou z oblastí, ve kterých české zdravotnictví významně zaostává za západní Evropou.

Proč bychom vůbec měli kvalitu měřit? Především proto, že se mezi jednotlivými poskytovateli často významně liší. Tento fakt byl jednoznačně prokázán ve stovkách studií v zahraničí a v několika analýzách i v ČR. Každý odborník tento fakt (nejčastěji, bohužel, v soukromém rozhovoru) rád potvrdí. Měření je nutné zejména pro zlepšení kvality. Dalším důvodem jsou ale i požadavky pacientů – podle čeho si dnes mají racionálně vybírat poskytovatele? Kvalita samozřejmě zajímá i samotné poskytovatele – ať už z důvodů profesních, marketingových nebo ekonomických. V akutní lůžkové péči jdou díky úhradě založené na DRG náklady komplikací z větší části za poskytovatelem.

Jak můžeme kvalitu měřit?

Vedle toho, že v ČR není kvalita zdravotních služeb systematicky měřena, byl vyzkoušen během působení ministra Ratha i opačný přístup – povinné zveřejňování úmrtnosti na úrovni celých nemocnic. Kupodivu z uvedeného měření vyšly úrazové nemocnice hůře než samotné porodní ústavy. Tato avantýra možná významně zabrzdila snahy o skutečné měření kvality. Dá se ale kvalita doopravdy měřit? Věřím, že dá a dokonce to místy i v ČR děláme.

Nejvíce nás samozřejmě zajímají výsledky poskytování zdravotních služeb, včetně úmrtnosti. Zároveň je ale jejich měření také nejobtížnější. Základní podmínkou jeho správnosti je přizpůsobit výsledky vstupnímu zdravotnímu stavu pacientů. Pokud se o podobnou věc nepokusíme, jsou získaná data nesmyslná, navíc odrazujeme poskytovatele od pomoci složitým pacientům.

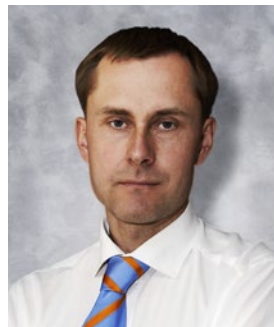
Přizpůsobení výsledků vstupnímu zdravotnímu stavu je dnes u mnoha diagnóz a zákroků technicky možné,

vyžaduje ale celou řadu vstupních dat. A zde jsme u kořene problému – jde směs o klinická data, která sice existují někde ve zdravotnické dokumentaci, ale nejsou systematicky sbírána, ověřována a už vůbec ne reportována. Pokud se tedy k tomuto kroku nerozhodnou sami lékaři či jejich odborná společnost, jako to udělali svého času kardiologové, invazivní kardiologové, či jako to průběžně dělají onkologové a pravděpodobně i další odbornosti. Takový vývoj, soudě podle zahraničí, dříve či později povede i ke zveřejňování výsledků jednotlivých pracovišť, což se dá ovšem těžko nařídit. Systematicky sbírat vstupní a výstupní klinická data totiž není vůbec jednoduché ani levné a samozřejmě se výstupy jako každé jiné informace dají manipulovat. Takže mluvíme o velkých investicích, změnách a nutnosti přísné kontroly správnosti dat.

Dvě možnosti měření

K výsledkům je samozřejmě nutné se finálně dostat, ale prakticky není špatné začít i z druhého konce – u faktorů, které je ovlivňují. Těmi nejjednoduššími jsou tzv. vstupy, tedy množství, struktura a vzdělání personálu, přítomnost přístrojů a podobně. Tedy věci jež jsou v ČR předepsány a občas i kontrolovány, byť ne moc důsledně.

Druhou úrovní je proces poskytování péče. K němu můžeme přistoupit z různých směrů. Jedním z nich je standardizace, o kterou zejména v oblasti ošetrovatelských a podpůrných procesů usiluje akreditace. Ta je v ČR ze všech přístupů ke zlepšování kvality nejpokročilejší.



Dalším pohledem je otázka počtu poskytovaných výkonů určitého typu. U většiny jasně definovaných výkonů existuje velmi dobrá evidence, která ukazuje, jaké minimální množství je třeba pro získání a udržení potřebné kvalifikace. A ještě lépe – tato data nemusíme zvlášť sbírat, jsou totiž rutinně předávána zdravotním pojišťovnám. Procesní pohled má ještě jednu dimenzi – byla pacientovi poskytnuta služba (preventivní, diagnostická, léčebná, ..), jež mu podle doporučených klinických postupů měla být poskytnuta?

Nejde o zkoumání jednotlivých případů, ale o podíl těch, u kterých byl doporučený postup dodržen. A opět – alespoň část těchto údajů lze zjistit z dat reportovaných zdravotním pojišťovnám. A to jak v ambulantní, tak i v lůžkové péči.

Proč tedy kvalitu tak málo měříme?

Odpověď bych rád znal i já. Každopádně můžeme dnešní stav, na rozdíl od jiných problémů českého zdravotnictví, docela snadno a rychle napravit. Vedle již zmíněných iniciativ odborných společností se svého času systematickým měřením kvality na úrovni procesů zabývalo tehdejší Národní referenční centrum zdravotních pojišťoven a poskytovatelů. Projekt byl ale zastaven ještě dříve, než skončilo svoji činnost samotné NRC. Věřme tedy, že v blízké době dojde k nápravě na úrovni měření procesů a že se postupně jako jiné pokročilé země dostaneme i k měření výsledků – a jejich zveřejňování.

MUDr. Pavel Hroboň, M.S.,
autor je řídícím partnerem

Advance Healthcare Management Institute

Toyota – hrdý partner konference Zdravotnictví 2018

Milým překvapením pro účastníky letošní odborné konference Zdravotnictví 2018 byla možnost ve večerních hodinách exkluzivně využít shuttle dopravu vozy Toyota a Lexus.

Luxusní automobily Lexus RX 450H, Lexus NX 300H a Toyota PROACE Verso VIP bezplatně a bezpečně odvážely účastníky večerního programu. Společnost Toyota Central Europe – Czech, s.r.o. také vystavila své vozy přímo ve foyer (Lexus LC 500) a v konferenčním sále (Toyota C-HR). Účastníci z řad nejvýznamnějších zástupců zdravotní politiky, ekonomiky a odborné zdravotní péče si tak mohli v průběhu konference vozy prohlédnout, posadit se do nich a dozvědět se bližší informace o společnosti, aktuální nabídce i možnostech financování.

Toyota se v letošním roce tradičně umístila na předních příčkách žebříčku nejobtížnějších automobilových značek Best Global Brands 2017. Současně se zařadila mezi



nejhodnotnější značky světa spolu s takovými firmami, jako jsou Microsoft, Amazon, Coca-Cola nebo Samsung. Největší výrobce hybridních automobilů předstihl například Facebook, The Walt Disney Company či Intel. Autoři žebříčku vyzdvihli zejména zapojení Toyoty do vývoje nízkemisních automobilů. Toyota zakládá své dobré jméno na mimořádné kvalitě, trvanlivosti a spolehlivosti svých automobilů, vynikajícím zákaznickém servisu a intenzivním vývoji moderních technologií. V rámci projektu Toyota Business plus nabízí společnost atraktivní cenové zvýhodnění pro pracovníky ve zdravotnictví.

Více na informacích na www.toyota.cz

(red)