

Услуга снижения вреда

IV ЛЕТНЯЯ ШКОЛА

для организаций, работающих в сфере профилактики ВИЧ и наркомании,
и их партнеров по сотрудничеству

29 августа 2012

Нелиярве

Яне Алоп МА, МРН
Главный специалист
по услугам в области здравоохранения
Эстонская Больничная касса



**Eesti
Haigekassa**

О чем мы будем говорить:



Качество



How the customer explained it



How the project leader understood it



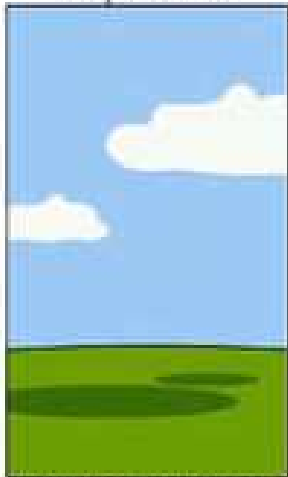
How the engineer designed it



How the programmer wrote it



How the sales executive described it



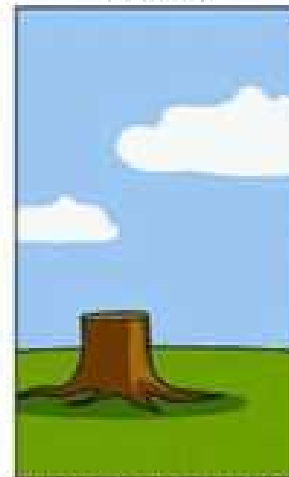
How the project was documented



What operations installed



How the customer was billed



How the helpdesk supported it



What the customer really needed

Когда продукт/услуга является качественным?

Ожидания
клиента/
потребность



Действительно
полученный
результат

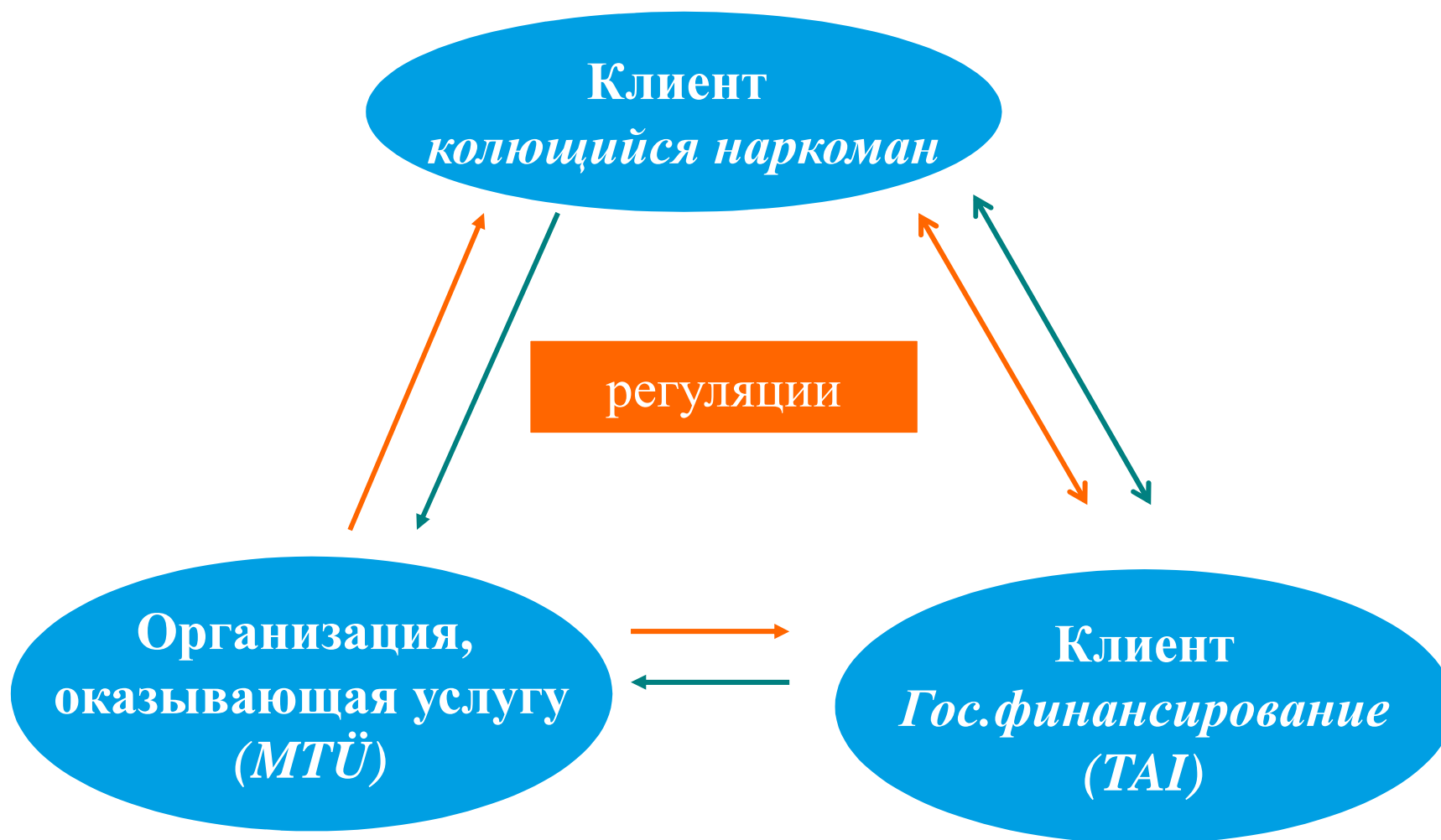
Q

Вы являетесь клиентами этой лекции 😊

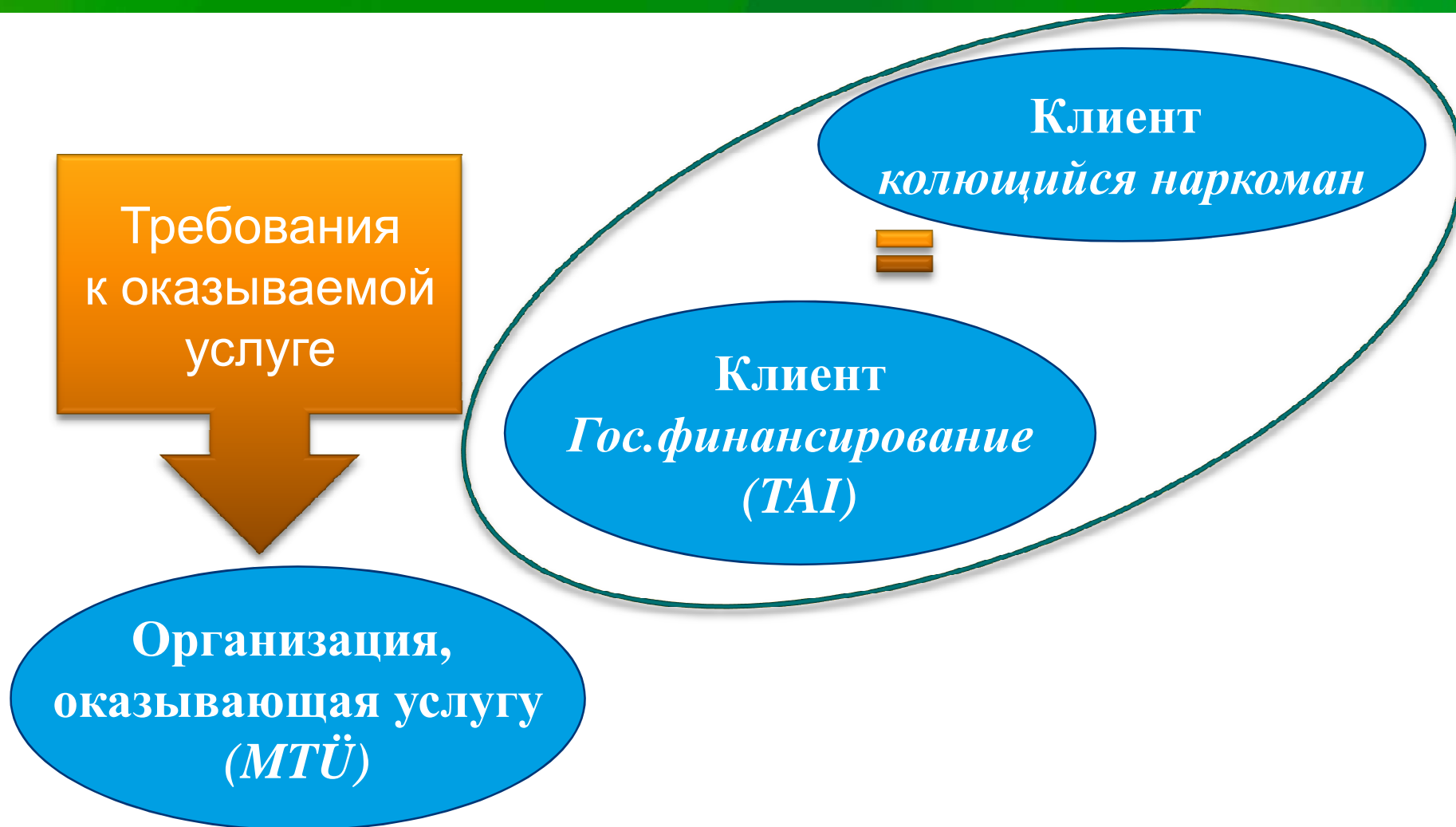
**Каковы ваши
ожидания и
потребности в
связи с этой
лекцией?**

Если качество означает
удовлетворенность клиента, то
кто является КЛИЕНТОМ
услуги по обмену
шприцев?

ТРЕУГОЛЬНИК ОБЩЕНИЯ



КТО ПЛАТИТ, ТОТ И ЗАКАЗЫВАЕТ МУЗЫКУ





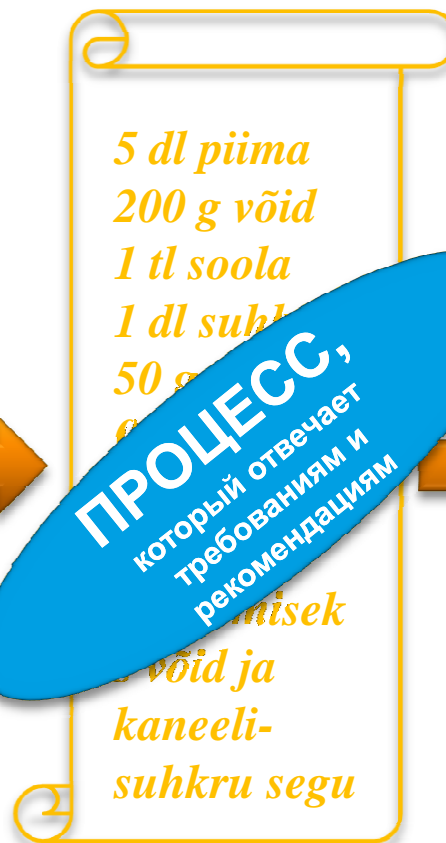
Как обеспечить качество услуги и постоянную удовлетворенность клиента

Для достижения наилучшего результата

ВЫПЕКАНИЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНЫХ БУЛОЧЕК



СРЕДА,
которая отвечает
требованиям



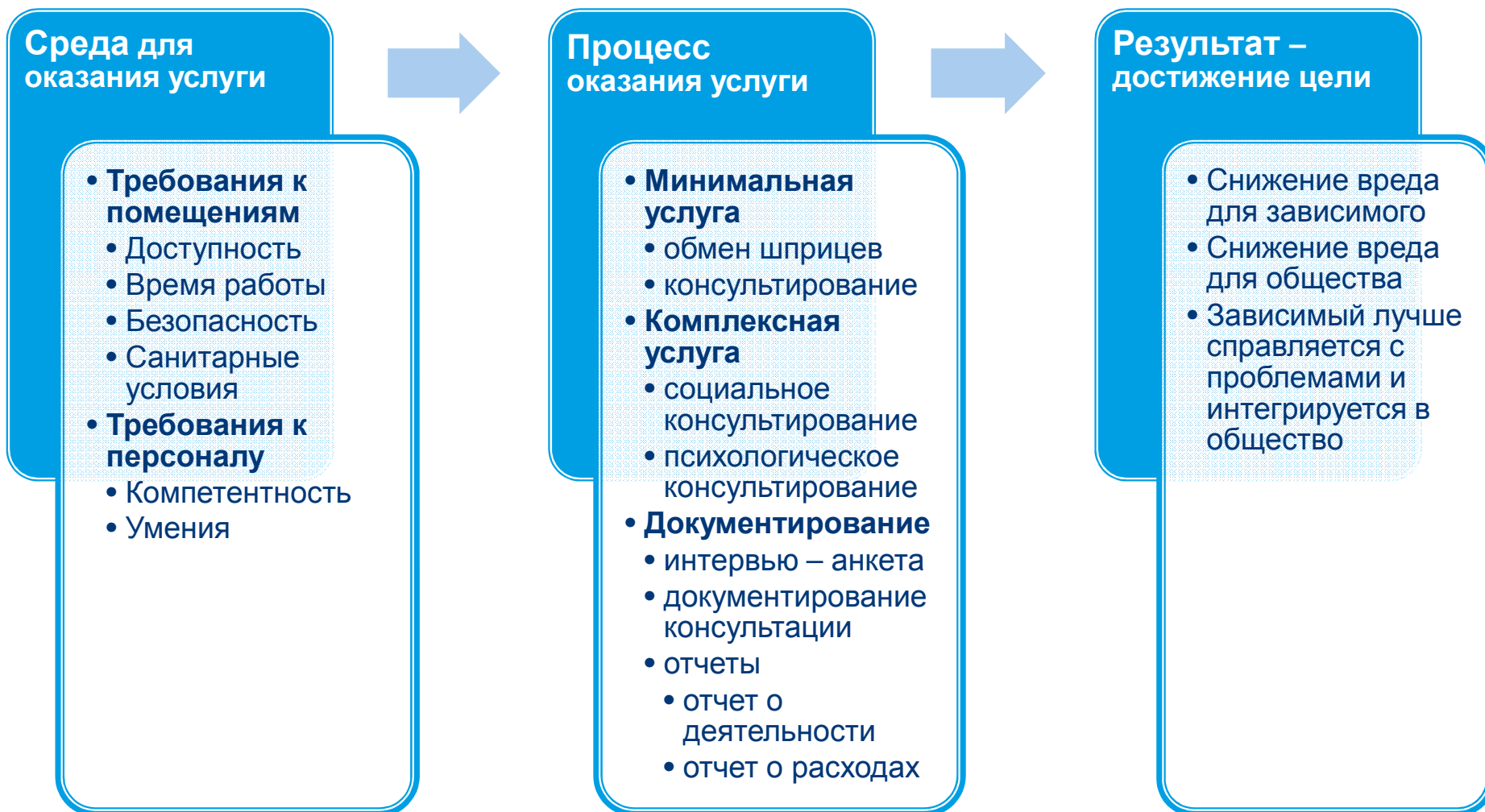
ПРОЦЕСС,
который отвечает
требованиям и
рекомендациям



РЕЗУЛЬТАТ,
который отвечает
желаемой
цели

УСЛУГА СНИЖЕНИЯ ВРЕДА

http://www.tai.ee/images/PDF/Lepingud/Lepingud_2012/Lisa_1_-_Kahjude_vhendamise_teenuse_kirjeldus.pdf



Европейский центр мониторинга наркотиков и наркомании (EMCDDA)

Проблемы наркомании в Европе

Обеспечение качества

Большинство стран Европы применяет различные вмешательства в области наркомании и меры по обеспечению качества услуг. Эти меры включают в себя разработку руководств по лечению, сравнительные исследования услуг, обучение работников, а также сертификацию качества и процессы аккредитации.

Европейские стандарты качества

.... различаются стандарты трех типов. Они определены как **структурные** стандарты (напр., физическая среда, доступность, состав и квалификация персонала), связанные с **процессом** стандарты (напр., индивидуальное планирование, сотрудничество с другими учреждениями, документирование данных пациента) и стандарты, связанные с **результатами** (удовлетворенность пациентов и работников, установление и измерение целей лечения).

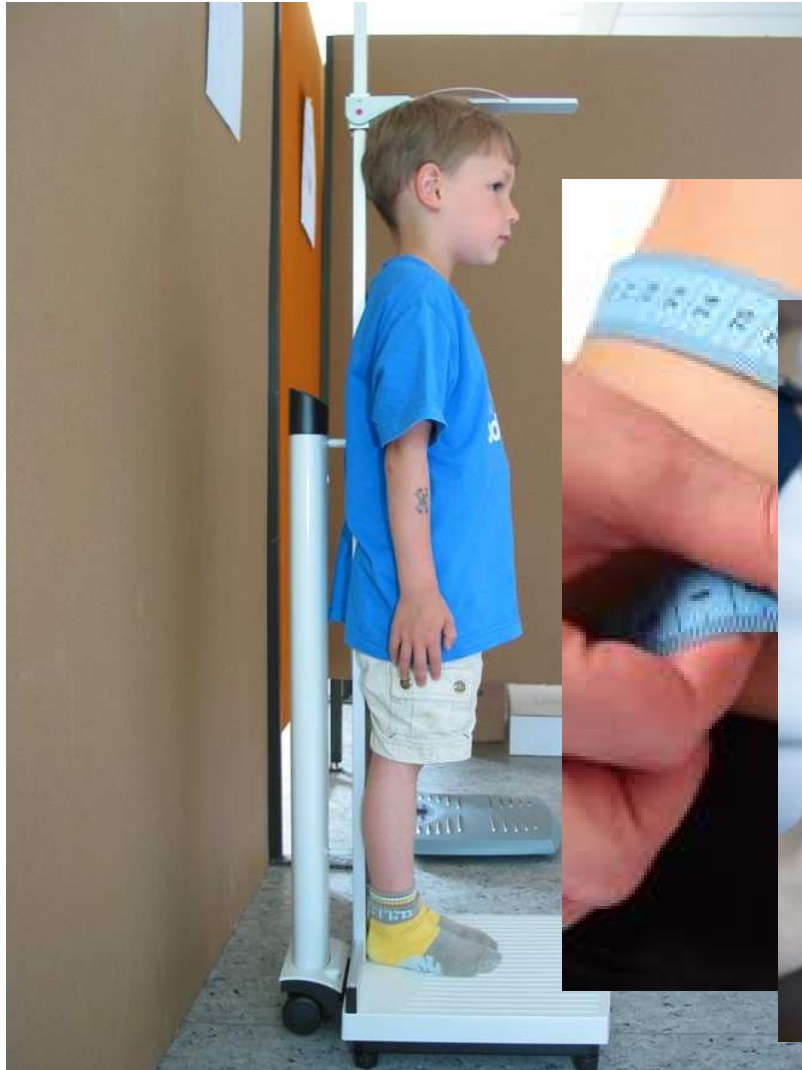
http://www.emcdda.europa.eu/attachements.cfm/att_143743_ET EMCDDA AR2011 ET.pdf



Как мы узнаем, что цель
достигнута и клиент **ВСЕГДА**
удовлетворен?

Измерение и оценка

ИЗМЕРЕНИЕ



УСЛУГА СНИЖЕНИЯ ВРЕДА – ИЗМЕРЕНИЕ

http://www.tai.ee/images/PDF/Lepingud/Lepingud_2012/Lisa_1_-_Kahjude_vhendamise_teenuse_kirjeldus.pdf

Среда для оказания услуги

- **Требования к помещениям**

- Доступность
- Время работы
- Безопасность
- Санитарные условия

- **Требования к персоналу**

- Компетентность
- Умения

КРИТЕРИИ

Например:

- Пункт обмена шприцев находится не более чем в 10 мин ходьбы ...
- Пункт обмена шприцев открыт не менее «10 часов в сутки»
- На месте всегда присутствует двое работников
- WC и умывальник
- Пройдено обучение
- Должностные инструкции
- Правовые акты
- и т.д.

УСЛУГА ПО УМЕНЬШЕНИЮ ВРЕДА – ИЗМЕРЕНИЕ

http://www.tai.ee/images/PDF/Lepingud/Lepingud_2012/Lisa_1_-_Kahjude_vhendamise_teenuse_kirjeldus.pdf

Процесс Оказания услуги

- **Минимальная услуга**
 - обмен шприцев
 - консультирование
- **Комплексная услуга**
 - социальное консультирование
 - психологическое консультирование
- **Документирование**
 - интервью – анкета
 - документирование консультации
 - отчеты
 - отчет о деятельности
 - отчет о расходах

КРИТЕРИИ

Например:

- На каждого клиента обменивается постоянно не менее 200 шприцев (400 игл)
- % возврата использованных шприцев 50-60
- % получивших консультацию обратившихся наркоманов
- % правильно заполненных анкет
- % правильно и своевременно представленных отчетов
- Расходы и бюджет сбалансированы
- Деятельность соответствует планам
- и т.д.

УСЛУГА ПО УМЕНЬШЕНИЮ ВРЕДА – ИЗМЕРЕНИЕ

http://www.tai.ee/images/PDF/Lepingud/Lepingud_2012/Lisa_1_-_Kahjude_vhendamise_teenuse_kirjeldus.pdf

Результат –
достижение
цели

- Снижения вреда для наркозависимого
- Снижение вреда для общества
- Наркозависимый лучше справляется с проблемами и интегрируется в общество

КРИТЕРИИ

Примеры:

- Количество инфекций сократилось
- Количество нежелательных беременностей сократилось
- Количество передозировок сократилось
- Прежде коловшиеся наркоманы используют другие способы употребления
- За счет колющихся наркоманов возросла численность получающих лечение и реабилитационные услуги
- Удовлетворенность прямых клиентов
- И т.д.

УСЛУГА ПО УМЕНЬШЕНИЮ ВРЕДА – ОЦЕНКА

http://www.tai.ee/images/PDF/Lepingud/Lepingud_2012/Lisa_1_-_Kahjude_vhendamise_teenuse_kirjeldus.pdf

ОЦЕНКА Например:

- больший –
меньший
- больше –
меньше
- так же / такой же
- много
- длинный
- быстрый
- и т.д.



Измерение качества при помощи индикаторов

ИНДИКАТОР

- это **численный показатель** (часто представленный как доля), при помощи которого можно описать какой-либо процесс или результат, *напр. смертность в больнице;*
- используя индикатор при оценке, **необходимо учитывать контекст**, *напр. тяжесть состояния пациентов больницы;*
- индикатор **не содержит оценки** этого процесса или результата, *напр. 1% умерших, оценку дает пользователь индикатором высокая/низкая.*

Зависит:

- от **цели** – что желают оценить, *напр., смертность в больнице или качество работы в больнице;*
- от **определения** – какие параметры используются для индикатора, *напр., все находившиеся на лечении пациенты или пациенты, находившиеся на лечении с определенным диагнозом;*
- от **качества и доступности данных.**

Индикатор и СТАНДАРТ

Стандарт является выражением индикатора, что означает минимальную степень выполнения условленного ожидания/поставленного требования.

Например:

- 1. Пункт обмена шприцев должен быть открыт не менее 10 часов в сутки.*
- 2. 70% посетителей пункта обмена шприцев возвращает использованные шприцы.*

Не всегда индикаторы установлены в отношении всех стандартов, но каждый стандарт всегда относится к какому-то индикатору.

Использование индикаторов при оценке качества услуг здравоохранения

Цель заключается в получении **количественной информации о качестве**, что позволит дать оценки удовлетворительно/неудовлетворительно по сравнению

- с прежним периодом
- с другими услугодателями
- с условленными стандартами

и при необходимости **принять управленческие решения по улучшению ситуации.**

Использование индикаторов при оценке качества услуг здравоохранения

по сути нет ничего нового 😊

Стало популярным инструментом во второй половине прошлого века в связи с

- новыми техническими возможностями документирования и хранения данных
- активизацией научной деятельности и появлением соответствующих публикаций
- требованием общественности по предоставлению объективной и сравнимой информации



Eesti
Haigekassa

Для чего нам эта «головная
боль» с измерением и
оцениванием???

Цель оценки качества **заключается в постоянном обеспечении/улучшении качества**

оценивая

- соответствие реальности установленным нормам (законодательство, стандарты, соглашения *и т.д.*) или ожиданиям;
- изменение качества в течение определенного периода времени;
- различие в качестве деятельности между разными учреждениями, оказывающими одну и ту же услугу

и интегрируя результаты оценки в общие показатели, характеризующие работу учреждений здравоохранения

- финансовая отчетность;
- использование ресурсов (напр., занятость койкомест);
- спрос (продолжительность времени ожидания);
- производительность (число обслуженных лиц);
- результативность (число обслуженных на одного работника);
- способность достижения результата (расход на единицу обслуживания, производительность на затраченную единицу ресурса) и т.д.

Отчет 2011 года «Государственной стратегии предупреждения наркомании до 2012 года»

УСЛУГА СНИЖЕНИЯ ВРЕДА

Количество центров, предлагающих услуги по снижению вреда	13	13	0,00	
Число повторных посетителей/новых посетителей услуг по снижению вреда	7500/2500	6910/1289	0,00	
Число привлеченных к предложению услуги обученных подобных лиц	0	0	0,00	
Число получивших консультацию клиентов (профилактика смертности и передозировки)	50	0	17 895,26	6 744,60
Количество розданных шприцев	2 500 000	2 130 306	0,00	
Количество розданных презервативов	625 000	493 065	0,00	
III-SE1-AE1-M1 всего (TAI)			17 895,26	6 744,60
III-SE1 всего			17 895,26	6 744,60

ГОСУДАРСТВЕННАЯ СТРАТЕГИЯ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ НАРКОМАНИИ ДО 2012 ГОДА

3. СНИЖЕНИЕ ВРЕДА

Индикаторы результативности на 2012:

10. к 2012 году 100% наркозависимых, которые не хотят или не могут отказаться от наркотиков, обеспечена возможность присоединения к программам по снижению вреда;
11. программами по обмену шприцев охвачено не менее 60% всех колющихся наркоманов;
12. к 2012 году 100% работников здравоохранения, оказывающих услугу по замещающему лечению, прошли соответствующее (дополнительное) обучение;
13. повторное использование шприца сократилось не менее чем на 30%;
14. сокращение связанной с наркотиками смертности на 50%;
15. снижение инфекционных заболеваний в связи с употреблением наркотиков на 40 %;
16. снижение связанных с наркотиками зарегистрированных правонарушений на 20 %.

https://valitsus.ee/UserFiles/valitsus/et/valitsus/arengukavad/sotsiaalministeerium/Narkomaania_ennetamise_riiklik_strateegia.pdf

Пример Больничной кассы

Качественная врачебная помощь – это помощь или услуга, которая

по определению ВОЗ

Ellamaa A., Gross J., Kokk H., Zupping R. Ravi kvaliteedi uuring Eesti haiglates, 1994 *Haigekassade Assotsiatsiooni finantseerimisel läbiviidud uuring*

- отвечает специфическим требованиям
- отвечает современным знаниям и
- имеющимся ресурсам, а также
- максимально полезна для благополучия и здоровья пациента и
- имеет минимальный уровень риска
- профессиональное совершенство,
- эффективное использование ресурсов,
- минимальный риск для пациента,
- удовлетворенность пациента,
- максимально благоприятное влияние на здоровье

Признаки качественной услуги здравоохранения

- **результативность** – оказанная услуга здравоохранения отвечает потребностям пациента, основана на подтверждениях и улучшает/сохраняет здоровье индивида, увеличивая жизнеспособность населения;
- **эффективность расходов** – услуга здравоохранения оказана таким образом, который является оптимальным с точки зрения использования ресурсов и предотвращает бессмысленные расходы;
- **доступность** – услуга здравоохранения оказана своевременно в лечебном учреждении, находящемся в разумной удаленности от местожительства пациента, в котором имеются все необходимые для оказания соответствующей услуги компетенции и ресурсы;

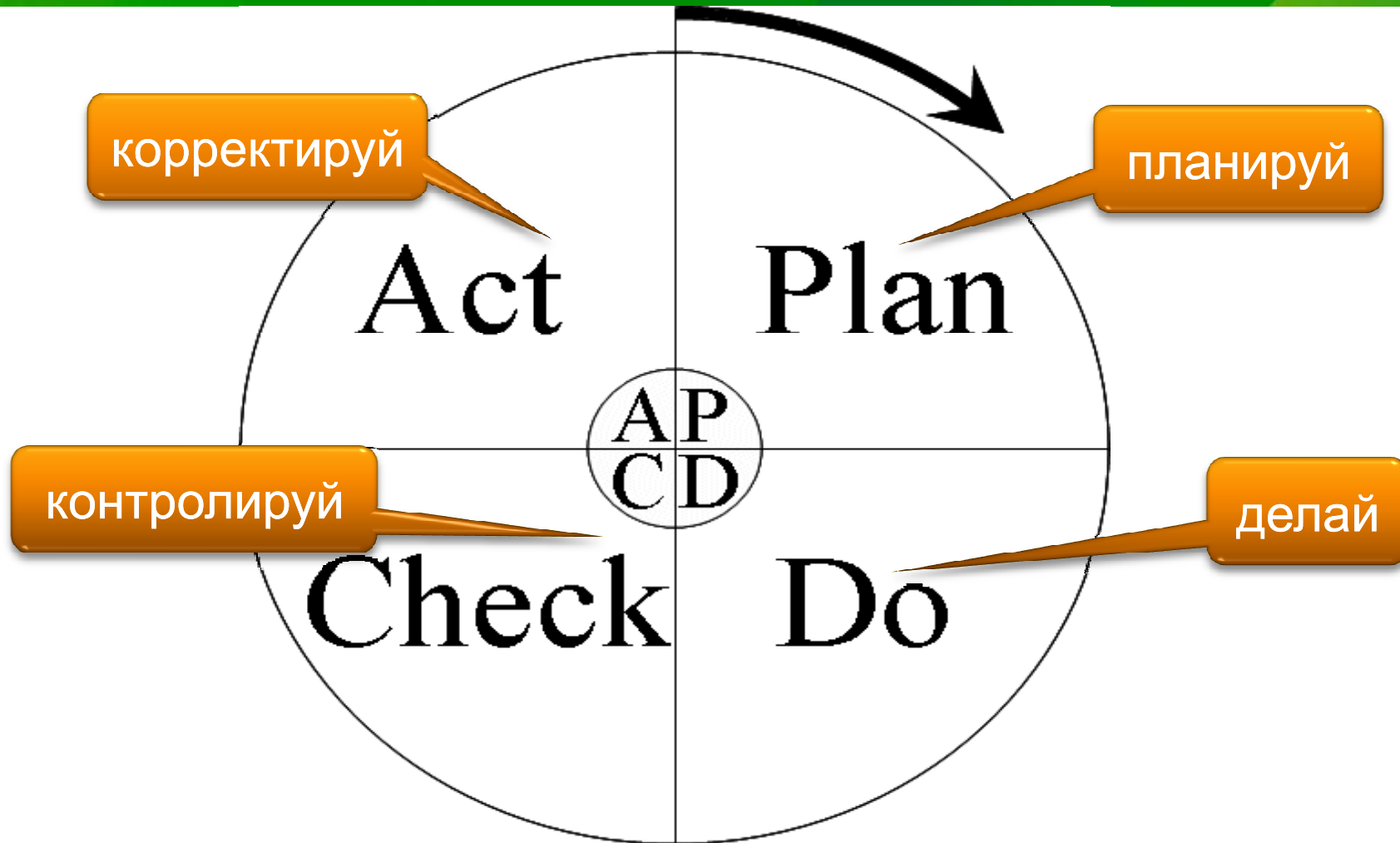
Признаки качественной услуги здравоохранения

- **учет интересов пациента** – при оказании услуги здравоохранения учтены индивидуальные предпочтения и ожидания пациента, а также особенности местной культуры;
- **справедливость и нейтралитет** – качество оказанной услуги здравоохранения не зависит от пола, национальности, географического местонахождения или социального статуса пациента;
- **безопасность** – оказанная услуга здравоохранения несет в себе минимальный возможный вред и риск для пациента (и для оказывающего услугу персонала).

Заклучение

Обеспечение/улучшение качества – цикл PDCA

круг Деминга, цикл Шварта



A National Strategy for Knowledge management of Good Care



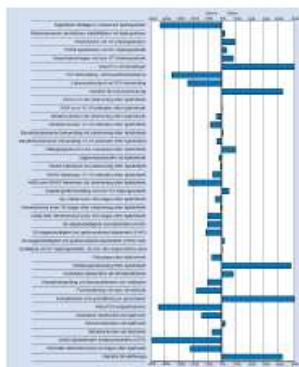
Nationwide follow-up,
public reporting,
evaluation & supervision

Systematic reviews of
evidence-based
knowledge



Regulations,
National Guidelines & priorities

Follow-up & analysis at
local & regional levels



- Evidencebased
- Safe
- Patient centered
- Timely
- Equal
- Efficient

Local and regional management
& systematic work on improvement



 **Socialstyrelsen**
THE NATIONAL BOARD OF HEALTH AND WELFARE

Индикаторы качества в системе здравоохранения Швеции. Начальник отдела статистики Государственного департамента здравоохранения и благополучия Швеции **Мона Хеургрэн**;
Конференция „20 лет лечения и страхования. Детство закончилось, что будет завтра?“
<http://www.haigekassa.se/haigekassa/ravikindlustuskonverents>



Спасибо за внимание!
jane.alop@haigekassa.ee