

Podklady pre workshop INEKO

Autor podkladov: Peter Goliaš, INEKO

(autor má ekonomické a nie medicínske vzdelanie, niektoré výrazy preto nemusia byť plne v súlade s medicínskou terminológiou)

Workshop:

Identifikácia údajov a spôsobu ich získania pri tvorbe portálu o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti

Dátum konania: 20. februára 2012

Účastníci: Predstavitelia INEKO a zdravotných poisťovní

Cieľ workshopu:

Zistiť relevantné ukazovatele kvality a efektívnosti poskytovateľov zdravotnej starostlivosti ako aj spôsob ich získania. Výstupy workshopu budú použité pri vypracovaní návrhu projektu na tvorbu portálu o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, ktorý INEKO v prípade záujmu predloží zdravotným poisťovniam.

Cieľom projektu:

Vytvoriť internetový portál, ktorý verejnosti sprístupní prehľadné informácie o kvalite a efektívnosti poskytovateľov zdravotnej starostlivosti. Portál má pomôcť pacientom pri výbere poskytovateľa a prispieť k zvyšovaniu kvality a efektívnosti poskytovateľov.

Obsah dokumentu:

V prvej časti uvádzame zoznam indikátorov, ktorý vychádza z nariadenia vlády č. 752/2004, ktorým sa vydávajú indikátory kvality na hodnotenie poskytovania zdravotnej starostlivosti a z nariadenia vlády č. 51/2009, ktorým sa mení uvedené nariadenie. Zoznam je doplnený o vybrané ukazovatele, ktoré sledujú jednotlivé zdravotné poisťovne. Zoznam má pracovný charakter.

V ďalšej časti dokumentu uvádzame prehľad indikátorov kvality a efektívnosti, ktoré zverejňujú nasledovné zahraničné stránky:

USA: <http://www.leapfroggroup.org/cp>

Veľká Británia: <http://www.nhs.uk/Pages/HomePage.aspx>

Prehľad indikátorov kvality a efektívnosti používaných v SR

Ambulancie všeobecnej starostlivosti

Údaje (každoročne aspoň od 2009)	Poznámky/Otázky	Zdroj údajov
Náklady na lieky: Pomer priemerných nákladov na lieky predpísané poskytovateľom všeobecnej ambulantnej starostlivosti (len vlastná preskripcia) jednému jednoznačne identifikovanému pacientovi k priemerným nákladom na lieky predpísané jednému pacientovi všetkými poskytovateľmi všeobecnej ambulantnej starostlivosti v príslušnej odbornosti	Všade, kde je to možné, odporúčame sledovať porovnanie konkrétneho poskytovateľa s priemerom za porovnateľných poskytovateľov v SR.	Zdravotné poisťovne
Náklady na spoločné vyšetrovacie a liečebné zložky: Pomer priemerných nákladov na výkony spoločných vyšetrovacích a liečebných zložiek indikované jednému jednoznačne identifikovanému pacientovi poskytovateľom všeobecnej ambulantnej starostlivosti k priemerným nákladom na výkony spoločných vyšetrovacích a liečebných zložiek indikované jednému pacientovi všetkými poskytovateľmi všeobecnej ambulantnej starostlivosti príslušnej odbornosti		
Náklady na dopravnú službu: Pomer nákladov na výkony dopravnej služby indikované poskytovateľom všeobecnej ambulantnej starostlivosti k celkovým nákladom na výkony dopravnej služby – odporúčame sledovať v prepočte na poistenca	Všade, kde je to možné, odporúčame údaje upraviť podľa rozdielov v pohlaví a veku a (prípadne aj chorobnosti) poistencov tak, ako to robí Union.	
Percentuálny pomer predpísaných generických liekov ku všetkým predpísaným liekom (počty balení) – odporúčame sledovať aj finančný objem		
Prijímanie do ústavnej starostlivosti: <ul style="list-style-type: none"> Manažment akútnej starostlivosti: Pomer počtu neodkladných prijatí do ústavnej zdravotnej starostlivosti pre vybrané diagnózy k počtu kapítovaných poistencov, vybrané dg.: akútne infekcie dýchacích ciest: H66.0, H66.4, H66.9; J02.0, J02.8, J02.9; J03.0; J03.8, J03.9; J04.0; J06.0, J06.8, J06.9; J31.0, J31.2; N30, infekcie močového traktu: (MK-10) Manažment chronickej starostlivosti pre dospelých poistencov: Pomer počtu neodkladných prijatí do ústavnej zdravotnej starostlivosti pre vybrané diagnózy k počtu kapítovaných poistencov, vybrané dg.: astma: J45.0, J45.1, J45.8, J45.9; J46; diabetes: E10; E11; E12; E13; E14 Pomer počtu pacientov starších ako 75 rokov neodkladne prijatých do ústavnej zdravotnej starostlivosti ku všetkým pacientom staršími ako 75 rokov v starostlivosti lekára 		
Prevenícia: Všeobecný lekár pre dospelých: <ul style="list-style-type: none"> Pomer počtu poistencov u ktorých bola vykonaná preventívna prehliadka k celkovému počtu kapítovaných poistencov Pomer počtu pacientov, u ktorých bolo vykonané očkovanie proti chrípke k počtu pacientov v starostlivosti lekára, u ktorých je očkovanie proti chrípke indikované Všeobecný lekár pre deti a dorast: <ul style="list-style-type: none"> Pomer počtu vykonaných preventívnych prehliadok u poistencov v prvom roku veku k počtu kapítovaných poistencov do 1 roku veku Pomer počtu vykonaných preventívnych vyšetrení celkového cholesterolu v 11 a 17 roku života (výkon č. 159b) u poistencov k celkovému počtu poistencov v tejto vekovej skupine v starostlivosti lekára Pomer počtu detí očkovaných proti DITEPER a proti MMR do konca druhého roku života k celkovému počtu detí do dvoch rokov starostlivosti 		
Pomer počtu jednoznačne identifikovaných pacientov vyšetrených v ambulancii všeobecnej ambulantnej starostlivosti k celkovému počtu pacientov ošetrovaných v ambulancii v sledovanom období (čo je zmyslom tohto ukazovateľa? netreba sledovať pomer vyšetrených ku kapítovaným?)		
Pomer počtu návštev u pacienta (výkony č. 25, 26, 29) k počtu kapítovaných poistencov		
Pomer počtu kapítovaných pacientov ošetrovaných počas lekárskej služby prvej pomoci k počtu kapítovaných poistencov (týka sa pacientov v starostlivosti hodnoteného lekára)		
Priemerný čas trvania lekárskeho vyšetrenia		
Revízne zistenia a sťažnosti pacientov		

Ambulancie špecializovanej starostlivosti

Údaje (každoročne aspoň od 2009)	Poznámky/Otázky	Zdroj údajov
Náklady na lieky: Pomer priemerných nákladov na lieky predpísané a odporúčené poskytovateľom špecializovanej ambulantnej starostlivosti jednému jednoznačne identifikovanému pacientovi k priemerným nákladom na lieky predpísané a odporúčené jednému pacientovi všetkými poskytovateľmi špecializovanej ambulantnej starostlivosti v príslušnej odbornosti	Všade, kde je to možné, odporúčame sledovať porovnanie konkrétneho poskytovateľa s priemerom za porovnateľných poskytovateľov v SR.	Zdravotné poisťovne
Náklady na zdravotné pomôcky: Pomer priemerných nákladov na zdravotnícke pomôcky predpísané poskytovateľom špecializovanej ambulantnej starostlivosti jednému jednoznačne identifikovanému pacientovi k priemerným nákladom na zdravotnícke pomôcky predpísané jednému pacientovi všetkými poskytovateľmi špecializovanej ambulantnej starostlivosti v príslušnej odbornosti	Všade, kde je to možné, odporúčame údaje upraviť podľa rozdielov v pohlaví, veku a chorobnosti poistencov tak, ako to robí Union.	
Náklady na spoločné vyšetrovacie a liečebné zložky: Pomer priemerných nákladov na výkony spoločných vyšetrovacích a liečebných zložiek indikované jednému jednoznačne identifikovanému pacientovi poskytovateľom špecializovanej ambulantnej starostlivosti k priemerným nákladom na výkony spoločných vyšetrovacích a liečebných zložiek indikované jednému pacientovi všetkými poskytovateľmi špecializovanej ambulantnej starostlivosti príslušnej odbornosti		
Náklady na dopravnú službu: Pomer nákladov na výkony dopravnej služby indikované poskytovateľom špecializovanej ambulantnej starostlivosti k celkovým nákladom na výkony dopravnej služby – odporúčame sledovať v prepočte na poistenca		
Percentuálny pomer predpísaných generických liekov ku všetkým predpísaným liekom (počty balení) – odporúčame sledovať aj finančný objem		
Manažment chronickej starostlivosti: <ul style="list-style-type: none"> Pomer prijatí do ústavnej zdravotnej starostlivosti s dg. E10 - E14 pacientov dispenzarizovaných v diabetologickej ambulancii k celkovému počtu pacientov dispenzarizovaných v diabetologickej ambulancii Pomer prijatí do ústavnej zdravotnej starostlivosti s dg. J45 astmatických pacientov dispenzarizovaných v pneumologickej ambulancii k celkovému počtu astmatických pacientov dispenzarizovaných v pneumologickej ambulancii 		
Nepredpokladané prijatia do ústavnej starostlivosti po jednoduchovej chirurgii: <ul style="list-style-type: none"> Pomer pacientov, ktorí podstúpili jednoduchú zdravotnú starostlivosť v označených špecifických odboroch a boli následne prijatí (do 72 hodín) do ústavnej zdravotnej starostlivosti ku všetkým pacientom, ktorí podstúpili jednoduchú zdravotnú starostlivosť v danom špecializačnom odbore 		
Počet vykonaných preventívnych prehliadok – Gynekológovia: <ul style="list-style-type: none"> Pomer počtu pacientiek, u ktorých bola vykonaná gynekologická preventívna prehliadka (okrem vyšetrení v tehotenstve) k celkovému počtu kapitovaných pacientiek Pomer počtu pacientiek, u ktorých bol vykonaný skrining krčka maternice, k počtu všetkých pacientiek v starostlivosti lekára vo veku 23 až 64 rokov 		
Pomer počtu jednoznačne identifikovaných pacientov vyšetrených v ambulancii špecializovanej ambulantnej starostlivosti k celkovému počtu pacientov ošetrených v ambulancii v sledovanom období (čo je zmyslom tohto ukazovateľa?)		
Počet výkonov na jedného poistenca (sleduje to Dôvera)		
Počet vyšetrení na jedného poistenca (sleduje to Dôvera)		
Zubní lekári: <ul style="list-style-type: none"> Priemerný počet zubov chýbajúcich, vyplnených alebo postihnutých zubným kazom u 14 ročných poistencov Pomer počtu zubných výplní u poistencov vo veku do 18 rokov k celkovému počtu extrakcií u poistencov vo veku do 18 rokov – porovnanie s priemerom za SR Pomer počtu zubných výplní u poistencov vo veku nad 18 rokov k celkovému počtu extrakcií u poistencov vo veku nad 18 rokov – porovnanie s priemerom za SR 		
Doba čakania na vyšetrenie: Pomer počtu pacientov ambulantne vyšetrených špecialistom do 21 dní odo dňa objednania u špecialistu ku všetkým ambulantne vyšetreným pacientom		
Priemerný čas trvania lekárskeho vyšetrenia podľa jednotlivých odborov		
Revízie zistenia a sťažnosti pacientov		

Ústavná starostlivosť (na úrovni oddelení)

Údaje (každoročne aspoň od 2009)	Poznámky/Otázky	Zdroj údajov
Hodnotenie spokojnosti pacientov – Prieskum štandardizovaným dotazníkom podľa metodiky zdravotných poisťovní zabezpečujúcej reprezentatívnosť pre každé oddelenie	Všade, kde je to možné, odporúčame sledovať	Zdravotné poisťovne
<p>Úmrtnosť:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pomer počtu úmrtí hospitalizovaných pacientov k počtu všetkých hospitalizovaných pacientov Pomer počtu úmrtí hospitalizovaných pacientov po perkutánnej koronárnej intervencii do 30 dní k počtu hospitalizovaných pacientov, u ktorých bola vykonaná perkutánna koronárna intervencia Pomer počtu úmrtí hospitalizovaných pacientov so zlomeninou krčka stehrovej kosti (dg. S72.0 až S72.9) do 30 dní po neodkladnom prijatí do ústavnej zdravotnej starostlivosti k počtu všetkých pacientov prijatých s touto diagnózou (dg. S72.0 až S72.9) vo veku 65 rokov a viac Pomer počtu úmrtí hospitalizovaných pacientov s infarktom myokardu (MKCH-10: I21 alebo I22) do 30 dní po neodkladnom prijatí do ústavnej zdravotnej starostlivosti k počtu všetkých pacientov prijatých s touto diagnózou vo veku 35 – 74 rokov Pomer počtu úmrtí hospitalizovaných pacientov s akútnou mozgovo-cievnu príhodou (MKCH-10: I61 - I64) do 30 dní po neodkladnom prijatí do ústavnej zdravotnej starostlivosti k počtu všetkých pacientov prijatých s touto diagnózou Pomer počtu úmrtí hospitalizovaných pacientov po náhrade bedrového kĺbu do 30 dní po výkone v ústavnej starostlivosti k počtu všetkých hospitalizovaných pacientov, ktorí podstúpili náhradu bedrového kĺbu Pomer počtu úmrtí hospitalizovaných pacientov do 30 dní po operačnom výkone k celkovému počtu operovaných pacientov Pomer počtu úmrtí hospitalizovaných pacientov do 30 dní po intervenčnom výkone v odboroch interná medicína, gastroenterológia, kardiológia k celkovému počtu pacientov podrobených intervenčným výkonom v uvedených odboroch Pomer počtu zomretých pacientiek v priamej príčinnej súvislosti s pôrodom k celkovému počtu pôrodov na danom oddelení 	<p>Všade, kde je to možné, odporúčame sledovať porovnanie konkrétneho poskytovateľa s priemerom za porovnateľných poskytovateľov v SR.</p> <p>Všade, kde je to možné, odporúčame údaje upraviť podľa rozdielov v pohlaví, veku a chorobnosti poistencov.</p>	
<p>Rehospitalizovanosť a reoperovanosť:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pomer počtu opakovaných hospitalizácií do 30 dní na tú istú skupinu diagnóz k počtu pacientov hospitalizovaných na tú istú skupinu diagnóz Pomer počtu opakovaných hospitalizácií do 90 dní na tú istú skupinu diagnóz k počtu pacientov hospitalizovaných na tú istú skupinu diagnóz Pomer počtu reoperovaných pacientov do 30 dní po prepustení po operačnom výkone k celkovému počtu operovaných pacientov Pomer pacientov prijatých do ústavnej zdravotnej starostlivosti s dg. J12 až J18 do 30 dní po prepustení z ústavnej zdravotnej starostlivosti s dg. J45.0 až J45.9 ku všetkým prepusteným pacientom, ktorí boli hospitalizovaní s dg. J45.0 až J45.9 		
Dekubity: Pomer počtu identifikovaných pacientov s dg. L89, vzniknutou počas hospitalizácie ku všetkým hospitalizovaným pacientom v ústavnom zdravotníckom zariadení		
Nozokomiálna nákaza: Pomer identifikovaných prípadov nozokomiálnych infekcií počas poskytovania zdravotnej starostlivosti k celkovému počtu hospitalizovaných pacientov (týkajúcich sa predovšetkým katétrov a intravenózných kanýľ)		
Operovanosť: Pomer počtu operovaných pacientov k počtu hospitalizovaných pacientov na oddeleniach chirurgických odborov		
<p>Využívanie jednodňovej starostlivosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pomer počtu výkonov v príslušnom odbore poskytnutých formou jednodňovej starostlivosti k celkovému počtu identických výkonov poskytnutých v ústavnej starostlivosti v príslušnom odbore Pomer počtu pacientov so sledovanou chorobou, ktorým bola poskytnutá starostlivosť formou jednodňovej ambulantnej starostlivosti, k počtu hospitalizovaných pacientov so sledovanou chorobou 		
Čakacie lehoty:		

<ul style="list-style-type: none"> • Pomer počtu pacientov so sledovanou chorobou čakajúcich na hospitalizáciu viac ako 1 mesiac od kontaktu poskytovateľa, ku všetkým hospitalizovaným pacientom so sledovanou chorobou • Pomer počtu pacientov čakajúcich na neodkladné prijatie viac ako 2 hodiny k počtu všetkých neodkladne prijatých pacientov 		
Pomer počtu elektívnych operácií zrušených v deň prijatia alebo po ňom, pre nemedicínske dôvody ku všetkým vykonaným elektívnym operáciám		
Revízne zistenia a sťažnosti pacientov: <ul style="list-style-type: none"> • Podiel počtu registrovaných písomných sťažností k počtu hospitalizovaných pacientov • Pomer počtu písomných sťažností vyriešených do 4 týždňov od ich registrácie k počtu všetkých registrovaných sťažností 		

Prehľad indikátorov kvality a efektívnosti zverejňovaných v zahraničí

USA: <http://www.leapfroggroup.org/cp>

Portál umožňuje porovnanie nemocníc podľa nasledovných ukazovateľov:

Diagnóza/Operácia/Proces	Ukazovatele
Operácia srdca – zavedenie tzv. „bypass“	<ul style="list-style-type: none"> Počet operácií v porovnaní s definovaným štandardom Úmrtnosť a pravdepodobnosť prežitia (v %) v porovnaní s priemerom za všetky sledované nemocnice ako aj s definovaným štandardom Skóre v porovnaní s priemerom za všetky sledované nemocnice ako aj s definovaným štandardom Dodržiavanie klinických štandardov Náklady (merané rizikovo-váženou priemernou dĺžkou hospitalizácie a mierou rehospitalizácie) v porovnaní s definovaným štandardom
Operácia srdca – plastika srdcových ciev (coronary angioplasty)	<ul style="list-style-type: none"> Počet operácií v porovnaní s definovaným štandardom Úmrtnosť a pravdepodobnosť prežitia (v %) v porovnaní s priemerom za všetky sledované nemocnice ako aj s definovaným štandardom Skóre v porovnaní s priemerom za všetky sledované nemocnice ako aj s definovaným štandardom Dodržiavanie klinických štandardov Náklady (merané rizikovo-váženou priemernou dĺžkou hospitalizácie a mierou rehospitalizácie) v porovnaní s definovaným štandardom
Operácia srdca – výmena srdcových chlopní	<ul style="list-style-type: none"> Počet operácií v porovnaní s definovaným štandardom Úmrtnosť a pravdepodobnosť prežitia (v %) v porovnaní s priemerom za všetky sledované nemocnice ako aj s definovaným štandardom Skóre v porovnaní s priemerom za všetky sledované nemocnice ako aj s definovaným štandardom
Infarkt myokardu	<ul style="list-style-type: none"> Skóre v porovnaní s definovaným štandardom Náklady (merané rizikovo-váženou priemernou dĺžkou hospitalizácie a mierou rehospitalizácie) v porovnaní s definovaným štandardom
Zápal pľúc	<ul style="list-style-type: none"> Skóre v porovnaní s definovaným štandardom
Vysoko rizikové tehotenstvo (s predpokladanou hmotnosťou dieťaťa nižšou než 1500 gramov)	<ul style="list-style-type: none"> Počet operácií v porovnaní s definovaným štandardom Dodržiavanie klinických štandardov
Štandardné tehotenstvo	<ul style="list-style-type: none"> Podiel predčasných pôrodov (v %), porovnanie s cieľom stanoveným na 5% Podiel novorodencov testovaných na novorodeneckú žltáčku (v %), porovnanie s cieľom stanoveným na 80% Podiel žien rodiacich cisárskym rezom, ktorým nemocnica poskytne preventívne ošetrenie s cieľom zabrániť vzniku trombózy (v %), porovnanie s cieľom stanoveným na 80%
Bariatrická chirurgia (operácia s cieľom redukovať obezitu)	<ul style="list-style-type: none"> Počet operácií v porovnaní s definovaným štandardom
Operácia „brušnej cievy“ (abdominal aortic aneurysm repair surgery)	<ul style="list-style-type: none"> Počet operácií Úmrtnosť a pravdepodobnosť prežitia (v %) v porovnaní s priemerom za všetky sledované nemocnice Dodržiavanie klinických štandardov
Odstránenie rakovinou postihnutej časti pankreasu	<ul style="list-style-type: none"> Počet operácií Úmrtnosť a pravdepodobnosť prežitia (v %) v porovnaní s priemerom za všetky sledované nemocnice
Odstránenie rakovinou postihnutej časti pažeráka	<ul style="list-style-type: none"> Počet operácií Úmrtnosť a pravdepodobnosť prežitia (v %) v porovnaní s priemerom za všetky sledované nemocnice
Prevencia pred výskytom medicínskych pochybení	<ul style="list-style-type: none"> Skóre v porovnaní s definovaným štandardom pre zadávanie objednávok na lieky, testy a iné medicínske procesy prostredníctvom informačného systému zameraného na varovanie pred možnými omylmi (CPOE – computerized prescriber order entry systems) Podiel objednávok zadávaných prostredníctvom CPOE
Poskytovanie intenzívnej starostlivosti	<ul style="list-style-type: none"> Personálne obsadenie jednotky intenzívnej starostlivosti v porovnaní s definovaným štandardom (personál so špeciálnym tréningom)
Bezpečnosť pacientov	<ul style="list-style-type: none"> Skóre v porovnaní s definovaným štandardom v 17 oblastiach (tzv. Leapfrog Safe Practices Score) – cieľom je predísť medicínskych pochybeniam. Oblasti sú definované v šiestich kategóriách:

	<ul style="list-style-type: none"> - Organizačná kultúra (riadiaca štruktúra, investície do zlepšovania výkonu, tréning zamestnancov zameraný na zvýšenie bezpečnosti pacientov, identifikácia a znižovanie rizík, prístup zdravotných sestier k pacientom) - Komunikácia medzi zamestnancami (včasná výmena informácií o konkrétnych lekároch a pacientoch, prevencia pred chybným označovaním röntgenových snímok, dostupnosť sumára po ukončení hospitalizácie pre následnú liečbu) - Komunikácia s pacientmi (schopnosť pacienta reprodukovať detaily jeho zdravotného stavu a spôsobu liečby, zohľadňovanie preferencií pacienta) - Prevencia infekcií (umývanie rúk, kateterizácia, ventilátory, prevencia infekcie močových ciest) - Prevencia možných chýb pri predpisovaní liekov (elektronická evidencia predpísaných liekov pre každého pacienta, užívanie liekov proti trombóze) - Prevencia vzniku trombózy
Vznik preležanín	<ul style="list-style-type: none"> • Progres pri plnení skóre podľa definovaného štandardu • Počet preležanín na 1000 hospitalizovaných paciento-dní
Zranenia počas hospitalizácie (napr. pády, zlomeniny, popáleniny)	<ul style="list-style-type: none"> • Progres pri plnení skóre podľa definovaného štandardu • Počet zranení na 1000 hospitalizovaných paciento-dní
Postup v prípade vzniku vážnych pochybení (tzv. „never events“)	<ul style="list-style-type: none"> • Implementácia nasledovného návodu pre postup v prípade vzniku vážnych pochybení (tzv. „never events“ – napr. operácia chybnej časti tela, úmrtie v dôsledku podania kontaminovaných liekov alebo použitia kontaminovaných prístrojov): <ul style="list-style-type: none"> - Ospravedlnenie sa pacientovi a/alebo jeho rodine - Podanie informácie o udalosti príslušnej inštitúcii (napr. orgán pre dohľad nad poskytovateľmi, patientske organizácie, atď.) najneskôr 10 dní po vzniku udalosti - Vykonanie analýzy príčin pochybenia podľa postupu definovaného príslušnou inštitúciou, ktorej poskytovateľ oznámil vznik udalosti - Hradenie všetkých priamych nákladov vzniknutých v dôsledku pochybenia - V prípade požiadavky podanie informácie o plnení tohto návodu pacientovi, jeho rodine alebo zdravotnej poisťovni
Znižovanie infekcií krvného obehu spôsobených kontamináciou „vnútrožilového katétera“	<ul style="list-style-type: none"> • Štandardizované skóre vzniku infekcií krvného obehu (tzv. CLABSI – central line-associated bloodstream infections) v porovnaní s národným priemerom so štandardizovaným skóre 1,0 • Počet prípadov infekcie krvného obehu podľa typu poskytovateľa • Počet dní používania „vnútrožilového katétera“ podľa typu poskytovateľa • Podiel počtu prípadov infekcie a počtu dní používania „vnútrožilového katétera“ podľa typu poskytovateľa v porovnaní s národným priemerom • Účasť na vládnom programe pre prevenciu vzniku infekcií krvného obehu • Tréning personálu zameraný na analýzu príčin vzniku infekcie krvného obehu

Veľká Británia: <http://www.nhs.uk/Pages/HomePage.aspx>

Portál umožňuje porovnanie ambulancií všeobecnej starostlivosti, nemocníc a zubných lekárov podľa nasledovných ukazovateľov:

Ambulancie všeobecnej starostlivosti

Kľúčové ukazovatele	<ul style="list-style-type: none"> • Identifikačné údaje • Možnosti registrácie (prijímanie nových pacientov) • Počet a jazyková znalosť lekárov • Hodnotenie a komentáre návštevníkov webového portálu, ktorým daná ambulancia poskytuje starostlivosť; hodnotenie je štruktúrované podľa definovaného dotazníka • Celkové skóre (v %) spokojnosti pacientov získané z celonárodného prieskumu • Možnosti parkovania
Ordinančné hodiny a možnosti objednania	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinačné hodiny mimo obvyklého času (skoro ráno, neskôr večer, cez víkend) • Skóre (v %) o spokojnosti pacientov s možnosťou telefonického objednania (z celonárodného prieskumu) • Skóre (v %) o spokojnosti pacientov s možnosťou objednania aspoň dva dni vopred (z celonárodného prieskumu) • Skóre (v %) o spokojnosti pacientov s možnosťou objednania do 48 hodín (z celonárodného prieskumu) • Skóre (v %) o spokojnosti pacientov s čistotou ambulancie (z celonárodného prieskumu) • Skóre (v %) o spokojnosti pacientov s prístupom do budovy (z celonárodného prieskumu) • Skóre (v %) o spokojnosti pacientov s ordinačnými hodinami (z celonárodného prieskumu)
Klinické a iné služby	<ul style="list-style-type: none"> • Zoznam poskytovaných klinických služieb (napr. liečba astmy, cukrovky, atď.) • Možnosť elektronického predpisovania liekov a zdravotníckych pomôcok • Skóre (v %) o spokojnosti pacientov s navrhovanou liečbou (z celonárodného prieskumu)
Údaje o pacientoch	<ul style="list-style-type: none"> • Počet pacientov • Podiel pacientov s nasledovnými diagnózami: astma, srdcovo-cievne ochorenia, chronické ochorenie obličiek, depresia, cukrovka, vysoký krvný tlak (v %) • Podiel pacientov do 14 rokov (v %) • Podiel pacientov s vekom 65 rokov a viac (v %)
Údaje o zamestnancoch	<ul style="list-style-type: none"> • Skóre (v %) o spokojnosti pacientov s prijímacím personálom (z celonárodného prieskumu) • Skóre (v %) o spokojnosti pacientov s dostupnosťou lekára (z celonárodného prieskumu) • Skóre (v %) o spokojnosti pacientov s tým, ako ich lekár zahrnul do rozhodovania o ďalšej liečbe (z celonárodného prieskumu) • Skóre (v %) o spokojnosti pacientov s tým, ako ich zdravotná sestra zahrnula do rozhodovania o ďalšej liečbe (z celonárodného prieskumu)
Hospitalizácie	<ul style="list-style-type: none"> • Počet pacientov prvýkrát hospitalizovaných na 1000 registrovaných poistencov • Počet pacientov, ktorí využili záchrannú zdravotnú službu, na 1000 registrovaných poistencov • Počet pacientov, ktorí využili záchrannú zdravotnú službu a urgentný príjem v nemocnici (Accident and Emergency attendances), na 1000 registrovaných poistencov • Počet pacientov, ktorí využili elektronický systém pri výbere nemocnice pri prvej hospitalizácii, na 1000 registrovaných poistencov • Skóre „deprivácie“ označujúce znevýhodnenie regiónu, v ktorom žijú registrovaní poistenci (počíta sa pre každý región na základe príjmu, zamestnanosti, kriminality, vzdelania, zdravotného stavu, životného prostredia, atď.)
Výsledky liečby	<ul style="list-style-type: none"> • Skóre (v %) v celonárodnom programe hodnotenia výkonnosti ambulantnej všeobecnej starostlivosti podľa viac než 100 merateľných ukazovateľov (tzv. QOF – Quality and Outcomes Framework) • Skóre (v %) pre organizáciu riadenia ambulancie podľa celonárodného programu (tzv. QOF) • Skóre (v %) pre prevenciu a liečenie rôznych diagnóz (astma, cukrovka, srdcovo-cievne choroby, vysoký krvný tlak) podľa celonárodného programu (tzv. QOF)

Nemocnice

Kľúčové ukazovatele	<ul style="list-style-type: none"> • Identifikačné údaje • Hodnotenie a komentáre návštevníkov webového portálu, ktorým daná nemocnica poskytla starostlivosť; hodnotenie je štruktúrované podľa definovaného dotazníka • Informácia o tom, či je zariadenie registrované v komisii na sledovanie kvality (tzv. Care Quality Commission) a teda či spĺňa vládou definované parametre kvality • Počet týždňov bez tzv. MRSA (meticillin-resistant Staphylococcus aureus, ide o kožnú baktériu) infekcií • Podiel dospelých pacientov prijatých do nemocnice testovaných na riziko vzniku trombózy (v %), cieľ je najmenej 90% • Možnosti parkovania • Prístup do nemocnice pre zdravotne ťažko postihnutých pacientov
Kvalita a bezpečnosť	<ul style="list-style-type: none"> • Počet tzv. MRSA infekcií za posledných 12 týždňov • Výskyt tzv. Clostridium difficile (infekcia hrubého čreva) prípadov za posledných 12 týždňov v porovnaní s podobne veľkými nemocnicami • Skóre pre kvalitu prostredia (napr. čistota, poriadok, vôňa, nábytok) v nemocnici získané z pravidelného samohodnotenia nemocníc • Skóre pre kvalitu podávaného jedla získané z pravidelného samohodnotenia nemocníc • Dodržiavanie štandardov bezpečnosti pacientov • Informovanie o nečakaných udalostiach ohrozujúcich bezpečnosť pacientov počas posledných šiestich mesiacov • Štandardizovaná miera úmrtnosti v nemocnici a do 30 dní od prepustenia za posledných 12 mesiacov (výstupom sú tri hodnotenia – lepšia než očakávaná, v súlade s očakávaním, horšia než očakávaná), miera úmrtnosti sa štandardizuje podľa pohlavia, veku a iných ochorení pacienta, porovnáva sa s národným priemerom • Štandardizovaná miera úmrtnosti v nemocnici za posledných 12 mesiacov (výstupom sú tri hodnotenia – lepšia než očakávaná, v súlade s očakávaním, horšia než očakávaná), miera úmrtnosti sa štandardizuje podľa pohlavia, veku a iných ochorení pacienta, porovnáva sa s národným priemerom
Názory ľudí	<ul style="list-style-type: none"> • Hodnotenie návštevníkov webového portálu, ktorým daná nemocnica poskytla starostlivosť; hodnotenie je štruktúrované podľa definovaného dotazníka a týka sa nasledovných oblastí: čistota, rešpekt a dôstojnosť, zapojenie pacienta do rozhodovania o liečbe, spolupráca zdravotného personálu • Hodnotenie pacientmi nad 16 rokov zistené v prieskume organizovanom komisiou pre dohľad nad kvalitou (výstupom sú tri hodnotenia – lepšia než očakávaná, v súlade s očakávaním, horšia než očakávaná), hodnotenie sa štandardizuje podľa pohlavia a veku v nasledovných oblastiach: celková úroveň starostlivosti, čistota, rešpekt a dôstojnosť, zapojenie pacienta do rozhodovania o liečbe, dostupnosť ubytovania s osobami rovnakého pohlavia
Názory personálu	<ul style="list-style-type: none"> • Skóre spokojnosti s úrovňou starostlivosti zistené v prieskume organizovanom NHS v nasledovných prípadoch: hospitalizácia priateľa alebo príbuzného, odporúčanie pracovného miesta, viera v schopnosti personálu, možnosti vzdelávania a zdokonaľovania sa, možnosti umývania rúk, postup v prípade výskytu chýb, vplyv zdravotného stavu a sociálneho zázemia
Zariadenia a služby	<ul style="list-style-type: none"> • Počet miest na parkovanie • Možnosť parkovania pre zdravotne ťažko postihnutých pacientov, počet parkovacích miest pre nich vyčlenených • Priemerné hodinové náklady na parkovanie • Timočnícke služby, atď.