

Ποιότητα των υπηρεσιών ψυχικής υγείας : ανάγκη και πρόκληση

***Νίκος Γκιωνάκης
ψυχολόγος***

Τι είναι η ποιότητα;

Στη φροντίδα ψυχικής υγείας η **ποιότητα** είναι ένα μέτρο του κατά πόσον οι μονάδες :

α) αυξάνουν την πιθανότητα επιθυμητών εκβάσεων

β) ακολουθούν σύγχρονες, βασισμένες σε τεκμηρίωση πρακτικές

«Βελτίωση της ποιότητας των Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας» ΠΟΥ, 2003

Επομένως δεχόμαστε ότι οι υπηρεσίες :

α) πρέπει να επιτυγχάνουν θετικές εκβάσεις

β) πρέπει να κάνουν χρήση της σύγχρονης γνώσης και της τεχνολογίας

«Βελτίωση της ποιότητας των Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας» ΠΟΥ, 2003

Τι σημαίνει αυτό

- ***Για τα άτομα με ψυχικές διαταραχές:***
 - ***Μείωση των συμπτωμάτων***
 - ***Βελτίωση ποιότητας ζωής***
- ***Για την οικογένεια:***
 - ***Υποστήριξη και βοήθεια για να διατηρηθεί η συνοχή***

«Βελτίωση της ποιότητας των Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας» ΠΟΥ, 2003

Τι σημαίνει αυτό

- ***Για τους παρόχους / διαχειριστές των υπηρεσιών:***
 - ***Αποτελεσματικότητα***
 - ***Αποδοτικότητα***

«Βελτίωση της ποιότητας των Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας» ΠΟΥ, 2003

Τι σημαίνει αυτό

- ***Για τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής:***
 - ***Βελτίωση της ψυχικής υγείας του πληθυσμού***
 - ***Καλή σχέση κόστους-αποτελέσματος***
 - ***Έλεγχο του συστήματος***

«Βελτίωση της ποιότητας των Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας» ΠΟΥ, 2003

**Διασφάλιση & βελτίωση
της ποιότητας
στις μονάδες ψυχοκοινωνικής
αποκατάστασης της χώρας μας:**

**η απάντηση σε μια ανάγκη, η
απάντηση σε μια πρόκληση**



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Υγεία – Πρόνοια 2000-2006»

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ
ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ – ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ



ΜΟΝΑΔΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ & ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ
«ΨΥΧΑΡΓΩΣ - Β' ΦΑΣΗ»

Αθήνα, Ιούνιος 2007

Ερευνητικό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο Ψυχικής Υγιεινής (ΕΠΨΥ)
Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων – Ιατρική Σχολή – Ψυχιατρική Κλινική
Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών (ΕΚΚΕ)
Ομίλος Μελετών & Αναπτυξιακού Σχεδιασμού (ΟΜΑΣ ΑΕ)



**Μεθοδολογία
της διασφάλισης – βελτίωσης της ποιότητας
στις ΜΨΚΑ**

ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

**ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ**

Αυτοαξιολόγηση

- Γνώση ιδιαιτεροτήτων
- Άμεση επαφή με ένοικους
- Παρατήρηση των μικρών & ευαίσθητων διαφοροποιήσεων
- Προσωπικός χαρακτήρας Μονάδας

Εξωτερική Αξιολόγηση

- Διάκριση πεδίων που οι εσωτερικοί αξιολογητές έχουν αφομοιώσει
- Αντικειμενικότητα
- Πιο τεχνοκρατική
- Πιο ουδέτερη
- Ανεξάρτητη από συναισθηματική εμπλοκή
- Διαγνωστική επιβεβαίωση

Συνδυασμός εσωτερικής - εξωτερικής αξιολόγησης

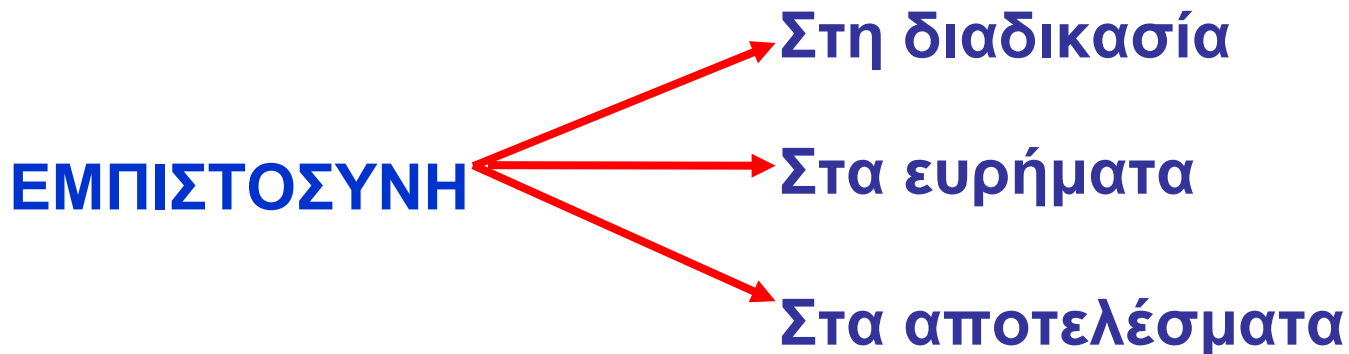
↑ αντικειμενικότητας αξιολόγησης

↑ αποτελεσματικότητας αξιολόγησης

↑ πληρότητας αξιολόγησης

↑ πληρότητας δράσεων βελτίωσης

↓ βαθμού μεροληψίας



Ορισμός συντονιστών αυτοαξιολόγησης & εξωτερικών αξιολογητών

Εκπαίδευση συντονιστών αυτοαξιολόγησης & εξωτερικών αξιολογητών

Εκπαίδευση ΠΘΟ - Αυτοαξιολόγηση

Εξωτερική αξιολόγηση

Ανατροφοδότηση μονάδων

Βελτιωτικές δράσεις

Επαναξιολόγηση





Ο Οδηγός αξιολόγησης της ποιότητας στις Μονάδες Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης:

- Συστηματοποιεί τις λειτουργίες των Μ.Ψ.Α. στην κατεύθυνση της παροχής ποιοτικής φροντίδας στους ενοίκους των μονάδων
- Ενδυναμώνει τη συλλογικότητα και την καλλιέργεια της ομαδικής δράσης για την επίτευξη των επιθυμητών αποτελεσμάτων
- Αναδεικνύει το χρήστη με τις ανάγκες, τις επιθυμίες και τα δικαιώματά του στο επίκεντρο της φροντίδας
- Συμβάλλει στη βάσει στοιχείων αποτίμηση της προσπάθειας που καταβάλλουν οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών
- Τεκμηριώνει τα θετικά αποτελέσματα της όλης προσπάθειας που είναι σε εξέλιξη και, ταυτόχρονα, αναδεικνύει την κατεύθυνση και το εύρος των διορθωτικών παρεμβάσεων που έχει ανάγκη το σύστημα

Ο Οδηγός Διασφάλισης – Βελτίωσης της Ποιότητας των ΜΨΑ δεν αποτελεί:

- εργαλείο άσκησης ελέγχου και επιβολής ποινών,
- μέσον διαχωρισμού και αποκλεισμών,
- το τέλος μιας στιγμιαίας προσπάθειας,

αντίθετα, σηματοδοτεί την ανάγκη:

- συνεχούς οργανωμένης δράσης για την κατάκτηση του στόχου της παροχής ποιοτικής φροντίδας ψυχικής υγείας
- αποτίμησης, σε τακτική βάση, των ποιοτικών χαρακτηριστικών της παρεχόμενης φροντίδας όχι μόνο στο χώρο των Μ.Ψ.Α., αλλά σε όλο το εύρος του τομέα Ψυχικής Υγείας

Σε τι βοηθά;

Ποιες περιοχές χρήζουν βελτίωσης;

Ποια τα αίτια μη συμμορφώσεων;

Ποιες οι αναγκαίες διορθωτικές κινήσεις;

Ποια προτεραιότητα θα έχουν αυτές;

Ποιες οι αναγκαίες αλλαγές επί της όποιας πολιτικής-
στρατηγικής (μάκρο-μικροεπίπεδο);

Τι ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ

Κλίμακα **μέτρησης απόδοσης** μονάδας

Κλίμακα **σύγκρισης απόδοσης** μονάδων

Εργαλείο **επιβολής κυρώσεων** από οποιοδήποτε θεσμικό όργανο (δεν έχει σχεδιαστεί για αυτό το σκοπό)

Ως πότε είναι αξιόπιστο;

Αναθεώρηση, επαναξιολόγηση

ανά 4 έτη τουλάχιστον

Όροι και Προϋποθέσεις εφαρμογής του Εγχειριδίου Διασφάλισης – Βελτίωσης Ποιότητας στις ΜΨΚΑ

- σε επίπεδο μονάδας ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης
- σε επίπεδο εξωτερικού περιβάλλοντος μονάδας
- εγχειριδίου εν γένει

Όροι και Προϋποθέσεις εφαρμογής σε επίπεδο μονάδας

Δέσμευση ηγεσίας

Δέσμευση εργαζομένων – εμπλοκή όλων

Γνώση αρχών ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης

Γνώση ισχύοντος θεσμικού πλαισίου

Εγχειρίδιο – εκπαίδευση

Κριτήρια επιλογής συντονιστών αυτοαξιολόγησης

Τήρηση χρονοδιαγράμματος

Ενημέρωση ενοίκων και προετοιμασία (ΠΔ συναίνεση)

Όροι και Προϋποθέσεις εφαρμογής εξωτερικού περιβάλλοντος μονάδας

Κριτήρια επιλογής συντονιστών εξωτερικής αξιολόγησης

Δέσμευση + υποστήριξη από Υπεύθυνο Φορέα

Άμεση ανταπόκριση φορέα στις βελτιωτικές ενέργειες

Διασφάλιση ποιότητας πλέγματος υπηρεσιών ;;;;;;

(άλλες υπηρεσίες υγείας , δημόσιες υπηρεσίες, κοινότητας)

Όροι και Προϋποθέσεις εφαρμογής εγχειριδίου εν γένει

αφορά Οικοτροφεία, Ξενώνες, Προστατ. Διαμερίσματα
όχι συγκριτική αξιολόγηση επίδοσης διαφορετικών μονάδων
συγκεκριμένες διαδικασίες-εντοπισμός ιχνών εφαρμογής τους
αναδεικνύονται πεδία βελτίωσης
η αποτελεσματικότητά του αυξάνει με τη συνέχεια εφαρμογής

Η διαδρομή διασφάλισης ποιότητας με το παρόν εγχειρίδιο

Οδηγίες

Συντονιστών αυτοαξιολόγησης

Εξωτερικών αξιολογητών

Μέλη μονάδας (από τους συντονιστές)

Θεσμικό πλαίσιο

Γλωσσάρι

Αυτοαξιολόγηση Βήμα 1ο

Κριτήρια Επιλογής συντονιστών αυτοαξιολόγησης

- έως 2 άτομα
- οικειοθελής συμμετοχή
- ≥ 3 χρόνια εμπειρία στην ΨΚΑ
- ΠΕ-ΤΕ
- Η/Υ
- **ΌΧΙ** επιστημονικά υπεύθυνοι
- **ΌΧΙ** Υπεύθυνοι Μονάδος

Εκπαίδευση συντονιστών



Διάχυση εκπαίδευσης
στην ΠΘΟ

Αυτοαξιολόγηση Βήμα 2ο

Η διαδικασία

συλλογή τεκμηρίωσης

καταγραφή & προσδιορισμός πρακτικών

συμμετοχή ΠΘΟ

αποτύπωση πραγματικότητας

Αυτοαξιολόγηση Βήμα 3ο

Η διαδικασία

Φάκελος τεκμηρίωσης

Συναντήσεις ΠΘΟ για βαθμοδότηση βάσει Οδηγού



Πεδία βελτίωσης

Η βαθμοδότηση κάθε κριτηρίου

Γνώσεις των ίδιων των μελών της ΠΘΟ

Παρατήρηση

Συζήτηση μελών ΠΘΟ

-//- με ενοίκους

-//- με εμπλεκόμενους υπεύθυνους

Καταγραφή μη συναίνεσης

	ΠΕΔΙΟ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ (Φυσικό περιβάλλον, Διοικητικές ρυθμίσεις, Διαδικασία φροντίδας – αποκατάστασης, Σχέσεις με άλλες υπηρεσίες, οικογένεια, κοινότητα)	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ		ΟΥΣΙΩΔΗ ΚΡΙΤΗΡΙΑ	
		ΠΛΗΘΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΜΕ ΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΒΑΘΜΟ / ΠΛΗΘΟΣ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΕΔΙΟΥ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑ ΒΑΘΜΟ ΚΛΙΜΑΚΑΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΜΕ ΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΒΑΘΜΟ / ΠΛΗΘΟΣ ΟΥΣΙΩΔΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΕΔΙΟΥ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑ ΒΑΘΜΟ ΚΛΙΜΑΚΑΣ
Κλίμακα Βαθμοδότησης	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$n_1 / 10$	$S_1 = n_1 \times 1$	$v_1 / 5$ ή 4	$\Sigma_1 = v_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$n_2 / 10$	$S_2 = n_2 \times 2$	$v_2 / 5$ ή 4	$\Sigma_2 = v_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$n_3 / 10$	$S_3 = n_3 \times 3$	$v_3 / 5$ ή 4	$\Sigma_3 = v_3 \times 3$
	Μερικό Σύνολο		$S_1 + S_2 + S_3 / 30$ (ή 27)		$\Sigma_1 + \Sigma_2 + \Sigma_3 / 15$ (ή 12)

Πίνακες βαθμοδότησης

- **Ιδιαιτερότητες ΜΨΚΑ (Οικ, ΠΔ, Ξεν)**
- **ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ**
- **Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά ενοίκου**

Η βαθμολόγηση δεν είναι αυτοσκοπός

αλλά

- Εργαλείο εντοπισμού πεδίων βελτίωσης
- Διαχρονική εσωτερική συγκριτική αξιολόγηση
- Επιβεβαίωση βελτίωσης ποιότητας μέσω δράσεων

Αυτοαξιολόγηση Βήμα 3ο

Η διαδικασία

1ο draft έκθεσης από συντονιστές αυτοαξιολόγησης

Παρουσίαση στην ΠΘΟ

Διαμόρφωση τελικής έκθεσης Αυτοαξιολόγησης

**Τα τεκμήρια και η έκθεση
παραδίδονται στους εξωτερικούς αξιολ.**

Η διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης

Κριτήρια εξωτερικών αξιολογητών

3 επαγγελματίες διαφορετικών ειδικοτήτων

1 με μακρόχρονη εμπειρία στην ΨΚΑ

1 με εμπειρία σε συστήματα διαχείρισης ποιότητας στο χώρο της υγείας ή των υπηρεσιών γενικότερα. Το άτομο αυτό θα πρέπει να έχει και μια βασική εμπειρία και γνώση των ιδιαιτεροτήτων των υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας και ΨΚΑ

Εκπαίδευση παρόμοια με συντονιστών αυτοαξιολόγησης

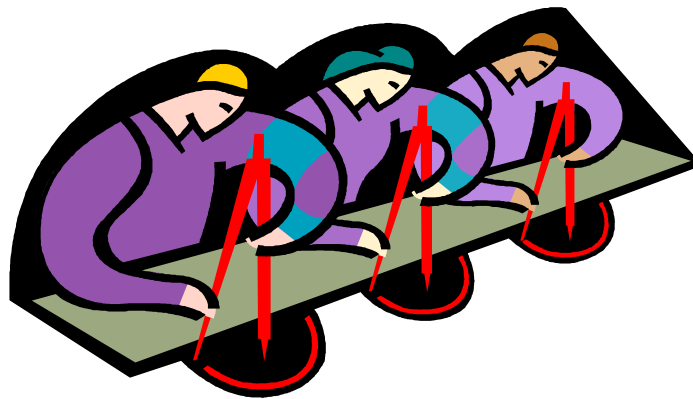
Επιπρόσθετη και εξατομικευμένη εκπαίδευση

Συντονιστής

Συνάντηση εξωτερικών αξιολογητών

Δυνατά – αδύνατα σημεία Μονάδας βάσει παραδοτέου υλικού

Περιοχές που χρήζουν επιτόπια περαιτέρω διερεύνηση



Ο προγραμματισμός της εξωτερικής αξιολόγησης

Ημερομηνία - διάρκεια

Ημέρες με περισσότερες δυνατόν δραστηριότητες

Να παρίστανται οι περισσότεροι

Συναίνεση ένοικων και προετοιμασία

≥ 2 ημερών

2 διαφορετικές μέρες και βάρδιες

Προετοιμασία από συντονιστές αυτοαξιολόγησης...

Η διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης δε θα πρέπει να απέχει χρονικά περισσότερο από 2 εβδομάδες από τη διαδικασία της αυτοαξιολόγησης

Ημέρα(ες) Εξωτερικής Αξιολόγησης

Συστάσεις με προσωπικό

Συνάντηση με υπεύθυνους μονάδας και προγραμμάτων

Αξιολόγηση βάσει οδηγού

έμφαση στα κριτήρια μικρού score

αιτιολόγηση στα κριτήρια μεγάλου score

.....μέσω παρατήρησης, ερωτήσεων

(εργαζόμενους –διαφορετικών ειδικοτήτων-, ένοικους

(ομαδικά, ατομικά),

Χρειάζεται επίσης να αξιολογηθεί ως προς τη λειτουργία

το επίπεδο γνώσης

αποδοχής και εφαρμογής διαδικασιών

και κατευθυντήριων γραμμών

Περαίωση διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης

Συνάντηση όλων (2 ωρών)

Τελική αναφορά από τον Υπεύθυνο της Μονάδας

Μετά την εξωτερική αξιολόγηση

Σύνταξη της έκθεσης εξωτερικών αξιολογητών

Αποστολή έκθεσης στον υπεύθυνο Μονάδας

(ΣΟΣ εντός 10 ημερ.ημερών)

Λήψη άμεσων διορθωτικών μέτρων

Επίσκεψη ΕΑ(ή συντονιστήΕΑ)στη Μ. για συζήτηση

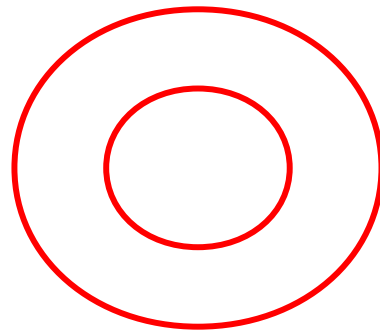
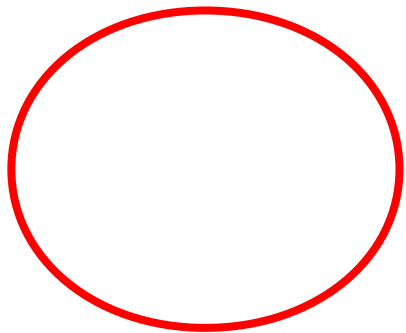
Ενεργοποίηση σχεδίου βελτιωτικών δράσεων

Περαίωση 1^{ου} κύκλου διαδικασίας Διασφάλισης ποιότητας.....

Επανάληψη επίσκεψης εξωτερικών αξιολογητών
(6 μήνες ή σε 1 χρόνο)

Επιβεβαίωση βελτίωσης κατάστασης ανά κριτήριο και
πεδίο βελτίωσης

Νέος κύκλος διαδικασίας



Γιατί είναι αναγκαία η συμμετοχή όλων των μελών της ΠΘΟ;

- Ομάδα
- Εγκυρότητα και αξιοπιστία έργου
- Ασφάλεια αποτελεσμάτων για όλους (ενοίκους+εργαζόμενους)
- Προσέγγιση όλων των διαστάσεων = πραγματική ποιότητα
- Κουλτούρα ποιότητας
- Σύνθεση γνώσεων, εμπειριών και δεξιοτήτων
- Μοιράζονται οι εργασίες
- Πολλαπλασιάζονται οι επιτυχίες
- Ικανοποίηση
- Συνέχεια και όχι κατακερματισμός για τον ένοικο
- Η εξειδίκευση μόνη της βλάπτει*
- **ΠΡΟΣΟΧΗ: Επιθυμία εργασίας στις ΜΨΚΑ**