

## POGOJI ZA DODELITEV STATUSA REFERENČNA AMBULANTA (RA)

### ***Prva ocena ambulante/odličnost ambulante***

Vsak potencialni kandidat za učno ambulanto bo moral ob kandidaturi narediti samooceno ambulante. Samoocenjevanje se izvede s pomočjo vprašalnika, ki je priredba Visotool inštrumenta, s katerim želimo zajeti čimveč kriterijev poslovne odličnosti. Model je narejen po vzoru evropskega modela poslovne odličnosti EFQM.

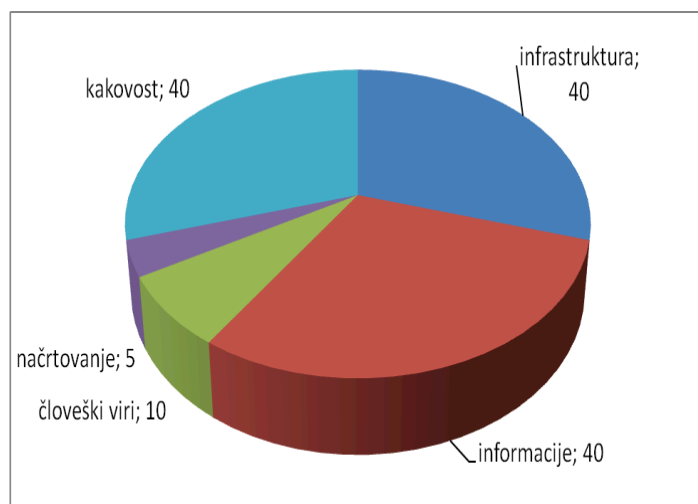
[http://www.usm.mzt.si/PRSP0/projekt\\_efqm.html](http://www.usm.mzt.si/PRSP0/projekt_efqm.html), 27.1.2003.

Vprašalnik zajema več sklopov vprašanj, ki dajo podatke o sledečih vsebinah organizacije ambulante:

- **INFRASTRUKTURA** (prostori, medicinska oprema in zdravila, nemedicinska oprema, dostopnost in razpoložljivost)  
*40 vprašanj = maksimalno 40 točk (30% skupne ocene)*
- **INFORMACIJE** (medicinski podatki, nemedicinski podatki, zaupnost in zasebnost, sistem komuniciranja v timu in z drugimi sodelavci, procesiranje informacij, strokovne informacije za člane tima, informacije za bolnike o ambulanti, informacije za bolnike o zdravstvenih temah)  
*40 vprašanj = maksimalno 40 točk (30% skupne ocene)*
- **ČLOVEŠKI VIRI** (člani tima, delovni pogoji, izobraževanje in usposabljanje)  
*10 vprašanj = maksimalno 10 točk (7% skupne ocene)*
- **NAČRTOVANJE/PLANIRANJE** (finančno planiranje, planiranje vsebine dela, spremljanje učinkov dela, analiza in poročanje o delu in učinkih)  
*5 vprašanj = maksimalno 5 točk (3% skupne ocene)*
- **KAKOVOST IN VARNOST** (politika kakovosti, varnost osebja in podatkov, vključevanje bolnikov: pritožni sistem+ merjenje zadovoljstva, analiza in poročanje ter predlogi izboljšav)  
*40 vprašanj = maksimalno 40 točk (30% skupne ocene)*

Posamezni sklopi imajo različno težo pri skupni oceni, kar prikazuje slika 1.

Slika 1: Strukturni deleži modela odličnosti organizacije ambulante



Bistvo ocenjevanja je kritični vpogled v stanje organizacije, iskanje šibkih in močnih področij. Ocenjevanju sledi analiza in načrtovanje za izboljšave oz. odpravo šibkih točk. Pogoji za pridobitev statusa RA je vsaj 60% vseh možnih točk po vzoru evropske nagrade za poslovno odličnost, kjer zmagovalci ne dosegajo več kot 70% idealnega modela oz. vseh možnih točk.

## VPRAŠALNIK-OCENA ODLIČNOSTI AMBULANTE:

(DA=1 točka, NE= 0 točk)

### Infrastruktura

Če bolnik pokliče ambulanto svojega izbranega zdravnika izven delovnega časa:		DA	NE
1	sliši sporočilo z napotki, kako poiskati zdravstveno oskrbo izven delovnega časa		
2	je direktno povezan z nadomestno (dežurno) službo ali z osebnim zdravnikom		
3	je jasno navedena druga številka, ki jo mora poklicati		
<b>Urejenost dostopa</b>			
4	ambulanta ima urejeno parkirišče za invalide (ali poseben dostop)		
5	urejen je dostop za invalide z vozičkom		
6	dostop v nadstropja je urejen z dvigalom		
7	v ambulanto je možno pripeljati in iz ambulante transportirati ležečega bolnika na vozu reševalnega vozila		

<b>Informacije za bolnika</b>		DA	NE
8	na vhodu je jasno označen delovni čas za vsak dan v tednu posebej		
9	označeno je, kje poiskati zdravstveno oskrbo izven delovnega časa		
<b>Čakalnica</b>			
10	v čakalnici je dovolj sedežev (tudi ob konicah)		
11	temperatura v čakalnici je primerna (ne pretoplo, ne premrzlo)		
12	nabiralnik za pripombe in pritožbe		
13	navedena je odgovorna oseba pritožnega sistema		
14	navedeno je, kje se nahaja knjiga pritožb in pripomb		
15	imajo zloženke za bolnike (kajenje; alkohol; bolezni srca in ožilja; depresija; astma; rak; zdrava prehrana,...)		

<b>Ordinacijski prostori in oprema</b>		DA	NE
16	prostori so čisti, svetli in prijetno urejeni		
17	v ambulanti so ognjevarne omare za shranjevanje zdravstvenih kartotek		
18	na voljo je poseben prostor za pregled bolnika in posege (lahko zavesa)		
19	na voljo je poseben prostor, kjer lahko dela specializant/študent		
20	na delovnih mestih so računalniki		
<b>Medicinska oprema in aparature</b>			
21	osnovni pripomočki (RR aparat, termometer-tudi za rektalno temperaturo, pribor za izpiranje ušes,...)		
22	aparature (lahko tudi za več ambulant skupaj)		
	EKG		
	spirometer		
	aparat za merjenje krvnega sladkorja		
	aparat za merjenje koncentracije kisika v krvi-oxymeter		
	doppler aparat za oceno periferne cirkulacije- gleženjski indeks		
	aparat za aplikacijo inhalacij		
	luč za male kirurške posege		
	defibrilator		
	aspirator		

<b>Medicinski material</b>		DA	NE
23	medicinski material se naroča in preverja po izdelanem seznamu		
24	pripravljeni so seti za posamezne posege (kateterizacija, nastavitev infuzije, šivanje ran)		
25	ni materiala s pretečenim rokom		
<b>Zdravila</b>			
26	zdravila se naroča in preverja po izdelanem seznamu		
27	pripravljeni so seti zdravil za urgentna stanja (šok, infarkt, reanimacija...)		
28	narkotiki so zaklenjeni v posebni omarici		
29	knjiga narkotikov je dostopna samo zdravniku		
30	ni zdravil s pretečenim rokom		
<b>Zdravniška torba</b>			
31	vsebina torbe je v skladu z navodili o obvezni vsebini zdravniške torbe		
32	ni materiala ali zdravil s pretečenim rokom		
<b>Cepiva</b>			
33	v ambulanti je hladilnik za vzdrževanje 'hladne verige' cepiv		
34	vodi se evidenca kontrole temperature hladilnika		
<b>Medicinski odpadki</b>			
35	odpadki se zbirajo ločeno po sistemu vreč, košev		
36	obstaja poseben zbiralnik za ostre infektivne predmete		
<b>Higiena, razkuževanje</b>			
37	obstajata ločena lijaka za umivanje rok in čiščenje instrumentov		
38	obstaja poseben zbiralnik za dezinfekcijo inštrumentov		
39	uporabljajo se razkužila za roke in delovne površine		
40	uporabljajo se papirnate brisače/sušilci za roke		

**Informacije**

<b>V ambulanti imajo informacijski list, ki vsebuje:</b>		DA	NE
1	imena zdravstvenega osebja		
2	imena drugih redno zaposlenih		
3	naslov in telefonsko številko ambulante		
4	ordinacijski čas		
5	kam se bolniki obrnejo izven ordinacijskega časa		
6	storitve, ki jih nudi ambulanta		
7	navodilo o pritožnem postopku		
<b>Uporaba računalnika</b>			
8	finančno poslovanje- beleženje storitev		
9	pisanje napotnic		
10	pisanje receptov		
11	analiza opravljenega strokovnega dela		
<b>Medicinska dokumentacija</b>			
12	uporablja se zdravstveni karton v papirni obliki		
13	uporablja se računalniški zdravstveni karton kot dopolnilo papirni obliki		
<b>Podatki v zdravstvenem kartonu</b>			
14	natančno izpolnjeni bolnikovi osebni podatki		
15	navedeno delo, ki ga opravlja		
16	označene alergije		
17	problemska lista (zbirnik bolnikovih zdravstvenih problemov)		
18	seznam stalne terapije (zdravila)		
19	čitljivi zapisi posameznih obiskov		
20	čitljivi podatki potrebni za evidentiranje storitev		
21	diagnoze šifrirane po MKB		
22	razvidne napotitve bolnika k specialistom		
23	razvidni delovni nalogi za zdravstvene sodelavce (patronaža, fizioterapija)		
24	čitljivi zapisi predpisane terapije		

25	čitljivi zapisi predpisanih tehničnih pripomočkov		
26	kadilski status		
27	pivski status		
28	beleženi dejavniki tveganja za nastanek srčnožilnih obolenj		
29	beleženi preventivni pregledi		
30	beležena presejanja za rakava obolenja		
31	beležena cepljenja		
32	beleženo naročanje bolnikov na kontrolne preglede		
<b>Registri bolnikov</b>			
33	zdravnik vodi evidenco bolnikov po problemih		
	register bolnikov s hipertenzijo (vsaj seznam)		
	register bolnikov s sladkorno boleznijo (vsaj seznam)		
	register bolnikov s KOPB (vsaj seznam)		
	register bolnikov z astmo (vsaj seznam)		
	register bolnikov z osteoporozo (vsaj seznam)		
	register bolnikov z depresijo (vsaj seznam)		

<b>Zaupnost</b>		DA	NE
34	zdravstveni kartoni ali drugi dokumenti, ki vsebujejo podatke o bolniku so shranjeni tako, da vsebina ni vidna ali enostavno dosegljiva nepooblaščenim		

<b>Upravljanje z informacijami -bolniki</b>		DA	NE
35	zdravnik in sestra uporabljata zloženke kot podporo posvetu z bolnikom		
36	v ambulanti je informacija (imenik) o lokalnih izvajalcih zdravstvenega varstva, socialni lužbi, društvih, skupinah za samopomoč,...		
37	organizacija (ambulanta ) ima gradiva s strokovno vsebino za bolnike		
38	organizacija (ambulanta ) ima svojo spletno stran		

<b>Upravljanje z informacijami (zaposleni)</b>			
39	medicinsko osebje ima direktni dostop do:		
	kliničnih smernic (na papirju ali v elektronski obliki)		
	strokovno recenziranih medicinskih revij (na papirju ali v elektronski obliki)		
	bibliografskih baz podatkov kot so medline/ pubmed ali Cochrane		
40	v ambulanti je izbor knjig in/ali video posnetkov za medicinsko osebje		

### **Človeški viri/kadri**

<b>Zaposlitev</b>		DA	NE
1	zaposleni imajo ažurirane pogobe o delu		
2	zaposleni imajo opise del in nalog posameznega delovnega mesta		
<b>Delovni pogoji/ zdravje pri delu</b>			
3	organizacija ima izdelano oceno tveganja delovnih mest		
4	organizacija izvaja izobraževanje delavcev o varnem delu in zdravju pri delu		
5	zagotovljena so zaščitna delovna sredstva		
6	osebje je cepljeno proti hepatitisu B		
<b>Izobraževanje</b>			
7	zaposleni imajo zapisan svoj izobraževalni načrt		
8	izobraževanje poteka v skladu z letnim načrtom		
<b>Zadovoljstvo zaposlenih</b>			
9	vodja organizacije redno preverja zadovoljstvo zaposlenih		
	ustno na sestankih tima		
	z vprašalnikom		
10	vodja izvaja ukrepe za povečanje zadovoljstva zaposlenih pri delu		
	finančna stimulacija		
	nefinančna motivacija (pohvala, izobraževanje, nakup opreme,...)		

## ***Načrtovanje***

<b>Načrtovanje</b>		DA	NE
1	organizacija ima zapisano svojo vizijo		
2	organizacija ima zapisane strateške načrte		
3	organizacija ima letni finančni načrt		
4	organizacija ima letni načrt strokovnega dela		
5	organizacija ima letni načrt izobraževanja		

## ***Nadzor kakovosti dela***

<b>Organizacija (ambulanta) ima dokument, ki vsebuje politiko kakovosti</b>		DA	NE
1	dokument je izdelan		
2	dokument se pripravlja		
<b>Organizacija (ambulanta) ima samo dogovorne cilje kakovosti dela</b>			
3	izboljšanje informacijske podpore, izboljšanje dokumentacije,...		
<b>Komunikacija</b>			
4	izvajajo se redni sestanki tima		
5	na sestankih se razpravlja o organizacijskih in finančnih temah		
6	na sestankih se razpravlja o strokovnih temah		
7	izvajajo se sestanki z drugimi zdravstvenimi sodelavci (npr. patronžne sestre, fizioterapevtke, laboratorijsko osebje,...)		
8	o sestankih se vodi pisne zabeležke		
<b>Zdravnik spremlja rezultate svojega strokovnega dela</b>			
9	vodenje kroničnih bolezni		
	urejenost hipertenzije		
	urejenost sladkorne bolezni		
10	rezultati preventivnih pregledov		
11	predpisana zdravila		
12	napotitve		
13	precepljenost bolnikov		



<b>Organizacija spremlja finančne rezultate svojega dela</b>			
14	vodja pripravlja medletna poročila o doseganju letnega plana dela		
15	na osnovi odstopanj tim sprejme odločitve o izboljšavah		
<b>Abulanta preverja zadovoljstvo bolnikov</b>			
16	uporablja standardiziran vprašalnik (npr. euroPEP)		
17	uporablja lasten vprašalnik		
18	ambulanta analizira rezultate merjenja zadovoljstva		
19	izvaja se ukrepe izboljšav pri delu		

<b>Kakovost dokumentacije v zvezi z delom</b>		DA	NE
20	obstaja popis opreme, dostopen vsem zaposlenim		
21	obstaja popis medicinskega materiala za naročanje v dogovorjenih rokih - dopolnjevanje zalog		
22	obstaja popis zdravil za naročanje v dogovorjenih rokih v skladu z navodili o obveznih zdravilih v ambulanti		
23	obstaja popis vsebine v skladu z navodili o obvezni vsebini zdravniške torbe		
24	obstaja pisno navodilo glede preverjanja rokov medicinskega materiala in zdravil		
25	obstajajo navodila, dostopna vsem zaposlenim –ločevanje odpadkov po sistemu vreč/zbiralnikov po barvah		
26	obstajajo jasna navodila, dostopna vsem zaposlenim glede higienskih postopkov in razkuževanja		
27	v ambulanti obstajajo pisna navodila o tem, kdo je zadolžen za urejanje zloženek in gradiv s strokovno vsebino za bolnike		
<b>Abulanta ima pisno določen postopek za upravljanje z bolnikovimi informacijami (napotitve, izvidi, odpustnice):</b>			
28	beleženje napotitev (napotnice, delovni nalogi)		
29	beleženje vseh prispelih izvidov, preiskav (zaznamek, da izvid je/ni došel)		
30	beleženje, da je zdravnik videl izvid		
31	pisno določen način vstavljanja v bolnikovo kartoteko		

<b>Ambulanta ima pisno določen postopek za upravljanje z informacijami za zaposlene:</b>			
32	predpisan je postopek zaposlitve delavca		
33	predpisana dokumentacija v zvezi z zaposlitvijo		
34	predpisan je postopek uvajanja v delo		
35	obstaja pisno navodilo za primer okužbe na delovnem mestu		
36	obstajajo popisi osnovnih delovnih procesov:		
	naročanje bolnika		
	sprejem bolnika		
	napotitev na preiskave, preglede		
<b>Obstajajo pisna navodila za delo (napisani ali nenapisani dogovori/smernice za ukrepanje)</b>			
37	informacije zunanjega značaja (ministrstva, zavarovalnice, lokalna skupnost,...)		
38	lastne informacije (operativna navodila za delo, pooblastila za sestrsko delo)		
39	informacije so dostopne preko računalnika v elektronski obliki		
40	organizacija ima urejene pravilnike v zvezi z delom:		
	pravilnik o internem strokovnem nadzoru		
	pravilnik o varstvu pri delu		
	pravilnik o nagrajevanju delavcev		
	pravilnik o pritožnem sistemu		
	druge		

**Pomembno!**

**Izpolnjevanje kriterijev (preverjanje odgovorov v vprašalniku) bo pri vseh kandidatih, ki bodo evidentirani kot nosilci referenčnih ambulant, preverjeno neposredno v ustanovi, kjer so zaposleni oz. na delovnem mestu.**