

Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

3η Ημερίδα (Δραση 5)

Α' ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΑΙΓΙΝΗΤΕΙΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ

Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

3η Ημερίδα ασύγχρονης τηλεκπαίδευσης (Δραση 5)

ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ: Μπουραζάνα Δήμητρα (Κοινωνιολόγος, Α' Ψυχιατρική κλινική, ΕΚΠΑ)

Ιστορική Αναδρομή στην έννοια της Ποιότητας

Η βελτίωση της ποιότητας σε όλα τα συστήματα Υγείας, αποτελεί κυρίαρχο ζήτημα. Ως έννοια αναδύεται στο μακρινό παρελθόν:

- 2000 π.χ.: Αναφορά στη ποιότητα της χειρουργικής πρακτικής με προβλεπόμενη ποινή σε περίπτωση ατυχούς έκβασης, ανάλογη της βλάβης (*Νόμοι Χαμουραμπί*)
- 5^{ος} αιώνας: Κώδικες Ηθικής, «*Ωφελέειν, ή μη βλάπτειν*» (*Ιπποκράτης*)
- 19^{ος} αιώνας: Καταγραφή θνητότητας τραυματιών Κριμαϊκού πολέμου, η έννοια της υγειονομικής ποιότητας (*F. Nightingale*)
- 1^ο μισό 20^{ου} αιώνα: η έννοια του follow up (*Codman*)
- 2^ο μισό 20^{ου} αιώνα: Ακαδημαϊκός και ερευνητικός χαρακτήρας της διασφάλισης ποιότητας
- Τέλος 20^{ου} αιώνα: Διαμόρφωση πλαισίου διασφάλισης ποιότητας (*A. Donabedian*)

Η έννοια της ποιότητας φροντίδας

Ο Avedis Donabedian ήταν από τους πρώτους που ασχολήθηκε με θέματα ποιότητας στο χώρο της υγείας και καθιέρωσε την ποιότητα της ιατρικής φροντίδας στην ακαδημαϊκή κοινότητα, ως ξεχωριστό πεδίο επιστημονικής διερεύνησης. Εντόπισε τις επιμέρους διαστάσεις στη παροχή της φροντίδας, που αφορούν:

- Το τεχνικό μέρος (*technical, science of medicine*): εφαρμογή επιστήμης και τεχνολογίας
- Το διαπροσωπικό μέρος (*interpersonal, art of medicine*): η ανθρώπινη διάσταση αντιμετώπισης ασθενούς από τους επαγγελματίες υγείας
- Την ξενοδοχειακή υποδομή (*amenities*): χώρος, περιβάλλον και συνθήκες παροχής φροντίδας

(Donabedian, 1980)

Όρισε τη ποιότητα φροντίδας ως: «Αυτό το είδος φροντίδας, το οποίο αναμένουμε να μεγιστοποιήσει το «καλώς έχειν» του ασθενούς, λαμβανομένων υπόψη των ωφελειών αλλά και των απωλειών που εμπεριέχει η διαδικασία περίθαλψης, σε όλα τα επιμέρους σημεία»

(Donabedian, 1980)

(Donabedian,

Ορίζοντας την ποιότητα

Καθως οι υγειονομικές υπηρεσίες αποτελούν ένα άυλο προϊόν και η έννοια της ποιότητας στο χώρο της υγείας είναι αρκετά συνθέτη και υποκειμενική, ο ορισμός της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας παρουσιάζει δυσκολίες που σχετίζονται:

- Τόσο με την έννοια αυτή καθαυτή,
- Όσο και με τη μέτρηση της.

Ο ορισμός της ποιότητας έχει επιχειρηθεί με πολλές διαφορετικές προσεγγίσεις άλλοτε συνοπτικές και άλλοτε πιο αναλυτικές. Κοινή συνιστώσα όλων των ορισμών είναι το όφελος που προκύπτει:

- για τον ασθενή,
- τους επαγγελματίες υγείας,
- τις υπηρεσίες υγείας,
- το κοινωνικο σύνολο.

Ορίζοντας την Ποιότητα

- «Ποιότητα είναι ο βαθμός στον οποίο οι Υπηρεσίες Υγείας για άτομα & πληθυσμούς αυξάνουν την πιθανότητα επιθυμητής έκβασης υγείας και είναι συνεπείς με τη τρέχουσα επιστημονική γνώση» (*Institute Of Medicine, 1990*).
- «η ποιότητα των υπηρεσιών υγείας είναι η παροχή της καλύτερης διαθέσιμης περίθαλψης στον ασθενή η οποία αφορά στο σύνολο των διαγνωστικών και θεραπευτικών πράξεων που, όταν πραγματοποιείται στον κατάλληλο χρόνο, με το σωστό τρόπο, στα άτομα που την έχουν ανάγκη, είναι ικανές να διασφαλίσουν τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα στον τομέα της υγείας, στα πλαίσια δυνατοτήτων της σύγχρονης ιατρικής επιστήμης, που στοχεύει στη μέγιστη δυνατή ικανοποίηση του ασθενή από άποψη διαδικασιών, αποτελεσμάτων και ανθρώπινης επαφής» (*WHO, 1993*).
- «Ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας σημαίνει την παροχή της καλύτερης διαθέσιμης περίθαλψης στον ασθενή, δηλαδή να πραγματοποιείται αυτό που χρειάζεται, στον κατάλληλο χρόνο, με το σωστό τρόπο, στο άτομο που το έχει ανάγκη, εξασφαλίζοντας το βέλτιστο αποτέλεσμα» (*Department of Health, UK, 2003*).

Η μέτρηση της ποιότητας

Σύμφωνα με τη θεωρία του Donabedian η ποιότητα αξιολογείται ως προς:

- Τη δομή (structure)
- Τη διαδικασία (process)
- Την έκβαση (outcome)

(Donabedian, 1988)

Σε κάθε κατηγορία υπάρχουν *ποσοτικά* χαρακτηριστικά που μπορεί να μετρηθούν.

Η δομή

Ο όρος περιλαμβάνει όλα όσα αναφέρονται στη ποιότητα και στη ποσότητα των υπηρεσιών και του προσωπικού οργάνωσης :

- Κτίρια, εξοπλισμός, υλικά, διαθέσιμους οικονομικούς πόρους
- Αριθμός εργαζομένων (συνολικά και ανά κατηγορία), κατάρτιση (εκπαίδευση και εμπειρία)
- Οργανωτική δομή (τρόπος διοίκησης, καταμερισμός δραστηριοτήτων, διαδικασίες επιλογής προσωπικού)

Οι διαδικασίες

Ο ορός περιλαμβάνει όλα όσα αναφέρονται στην ποιότητα και στη ποσότητα των πράξεων του προσωπικού της οργάνωσης :

- Στις ενέργειες εκείνες στις οποίες προβαίνει ο ασθενής αναζητώντας φροντίδα, αλλά και στον τρόπο με τον οποίο του παρέχεται αυτή η φροντίδα
- Στις ενέργειες των επαγγελματιών υγείας ως προς την επιλογή και εφαρμογή συγκεκριμένων θεραπευτικών προσεγγίσεων.

Η έιβαση...

Αφορά τα αποτελέσματα των διαδικασιών λειτουργίας και αναφέρεται στη κατάσταση υγείας ως αποτέλεσμα των υγειονομικών παρεμβάσεων και την ικανοποίηση των εξυπηρετούμενων χρηστών.

Δείκτες αξιολόγησης

Είναι εργαλεία σύγκρισης των προδιαγραφών/προτύπων ενός επιθυμητού επιπέδου ποιότητας τα οποία τέθηκαν στα στάδια σχεδιασμού και οργάνωσης.

- **Δείκτες δομών:** δείκτες για την εκτίμηση των υλικών πόρων, των ανθρώπινων πόρων και της δομής οργάνωσης του οργανισμού. Αναφέρονται στους πόρους που απαιτούνται, όπως ο απαιτούμενος αριθμός προσωπικού, η ποιότητα και η σύνθεση του επιπέδου εμπειρίας, ο εξοπλισμός και ο φυσικός χώρος.
- **Δείκτες διαδικασιών:** δείκτες δραστηριοτήτων-πράξεων, όπως η διάγνωση, θεραπεία και η φαρμακευτική αγωγή. Αναφέρονται στις ενέργειες και τις αποφάσεις που λαμβάνονται από τους επαγγελματίες υγείας και τους χρήστες των υπηρεσιών (όπως η επικοινωνία, η εκτίμηση, η εκπαίδευση, οι διαγνωστικές εξετάσεις, οι χειρουργικές και άλλες θεραπευτικές παρεμβάσεις, η αξιολόγηση, και η τήρηση αρχείων).
- **Δείκτες αποτελεσμάτων:** αφορά τις συνέπειες των παρεχόμενων υπηρεσιών στο επίπεδο υγείας των ασθενών και του πληθυσμού. Μπορεί να είναι, οι δείκτες της σωματικής αντίδρασης σε κάποια παρέμβαση, του επιπέδου υγείας, του επιπέδου γνώσεων και της ικανοποίησης.

Η επιλογή των δεικτών αξιολόγησης της ποιότητας, γίνεται ανάλογα ως προς τους τιθέμενους στόχους της υπηρεσίας. Τα βασικά κριτήρια για την επιλογή ενός δείκτη αξιολόγησης της λειτουργίας ενός υγειονομικού οργανισμού είναι :

- χρησιμότητα (usefulness),
- εγκυρότητα (validity),
- αξιοπιστία (reliability),
- δυνατότητα σύγκρισης (comparability),
- ανταποκρισιμότητα (responsiveness)
- ευαισθησία (sensitivity)
- αποδοτικότητα (efficiency),
- αποτελεσματικότητα (effectiveness),
- επίδραση (impact),
- Επιστημονική επάρκεια (adequacy),
- επίπτωση (effect),
- τεχνολογικό και επιστημονικό επίπεδο (technical and scientific quality level)
- οικονομική διάσταση (economic dimension)

Πλαίσιο για την αξιολόγηση της ποιότητας φροντίδας

Δομή

Χαρακτηριστικά των:

- Οργανισμών
- Επαγγελματιών υγείας
- Κοινωνίας
- Καταναλωτών των υπηρεσιών
- Ασθενειών
- Συστήματος χρηματοδότησης

Διαδικασία

Τεχνικές διαδικασίες:

- Πρόληψη , Ανίχνευση
- Πρόσβαση, Εκτίμηση
- Θεραπευτική αγωγή
 - ✓Επιλογή
 - ✓Ένταση
 - ✓Διάρκεια
 - ✓Δοσολογία
- Συντονισμός, Συνέχεια
- Ασφάλεια, Διαπροσωπικές διαδικασίες
- Κόστος / Αποδοτικότητα

Αποτέλεσμα

- Συμπτώματα
- Λειτουργικότητα
- Ποιοτητα ζωής
- Ικανοποίηση
- Κόστος/
Αποτελεσματικότητα

Herman et all, 2002

Μέθοδοι διασφάλισης και βελτίωσης ποιότητας των υπηρεσιών υγείας

- **Ποιοτικός Έλεγχος:**

Κρίνει την ποιότητα των υπηρεσιών με βάση την επάρκεια ή την καταλληλότητα: των δομών του συστήματος, των διαδικασιών που ακολουθούνται, των αποτελεσμάτων της υγειονομικής φροντίδας

- **Διασφάλιση Ποιότητας:**

Είναι το σύνολο των ενεργειών και διαδικασιών οι οποίες είναι απαραίτητες για να εξασφαλίσουν ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία πληροί συγκεκριμένες προδιαγραφές

- **Διοίκηση Ολικής Ποιότητας:**

Σύστημα διοίκησης, με βάση το οποίο επιδιώκεται η μεγιστοποίηση της αξίας του παρεχόμενου προϊόντος ή της υπηρεσίας όπως αυτή γίνεται αντιληπτή από τον πελάτη, με πλήρη συμμετοχή όλων των εργαζομένων.

- **Συνεχής Βελτίωση Ποιότητας:**

Δυναμική προσέγγιση η οποία ξεπερνά την απλή μέτρηση και την προσπάθεια συμμόρφωσης σε καθορισμένα πρότυπα. Υποστηρίζει τόσο τη προσπάθεια του συνόλου, όσο και την σημαντικότητα της ατομικής ευθύνης σε ένα οργανισμό. Βασικά στοιχεία είναι η δέσμευση του προσωπικού, η συστηματική συλλογή και ανάλυση διαδικασιών και αποτελεσμάτων καθώς και η ενεργή υποστήριξη της διοίκησης.

Οι δείκτες αξιολόγησης σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας.

- Κάλυψης Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας (Π.Φ.Υ.)
- Παροχής υπηρεσιών υγείας
- Επιπέδου υγείας πληθυσμού.
- Υγειονομικής πολιτικής.
- Κοινωνικοοικονομικοί.

World Health Organization Regional, Office of Europe, 2013

Κριτήρια και δείκτες αξιολόγησης σύμφωνα με το Υπουργείο Υγείας (1/2)

- α) **Ασφάλεια**, περιλαμβάνει τις διαδικασίες, τα συστήματα και τις πρακτικές που διασφαλίζουν την ασφάλεια των ασθενών/ληπτών των υπηρεσιών υγείας. Ως ασφάλεια ορίζεται η προστασία από κακοποίηση (φυσική, σεξουαλική, ψυχολογική ή υπό οποιαδήποτε άλλη μορφή), από ιατρικό σφάλμα, από κακές διοικητικές πρακτικές που προάγουν την αδιαφάνεια και την ταλαιπωρία στην ιατρική φροντίδα των ασθενών ή άλλη αποφευκτέα βλάβη.
- β) **Αποδοτικότητα**, αναφέρεται στον βαθμό επίτευξης των επιθυμητών αποτελεσμάτων από την παροχή επιστημονικά τεκμηριωμένων υπηρεσιών υγείας σε αυτούς που μπορούν να ωφεληθούν από αυτές και περιλαμβάνει δείκτες που αξιολογούν την καταλληλότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και των ειβάσεων από αυτές τις υπηρεσίες.

Κριτήρια και δείκτες αξιολόγησης σύμφωνα με το Υπουργείο Υγείας (2/2)

- γ) **Ανταποκρισιμότητα** – ασθενοκεντρική προσέγγιση, περιλαμβάνει τις διαδικασίες που διασφαλίζουν την ανταποκρισιμότητα των υπηρεσιών υγείας στις ανάγκες των ασθενών/ληπτών των υπηρεσιών υγείας μέσω της αποτύπωσης των εμπειριών των ασθενών και των αποτελεσμάτων υγείας όπως αυτά αναφέρονται από τους ίδιους τους ασθενείς. Επίσης,, αξιολογείται η παροχή υπηρεσιών υγείας στους ασθενείς με συμπόνια, σεβασμό και με γνώμονα τη διασφάλιση της ανθρώπινης αξιοπρέπειας καθώς και του ενδεδειγμένου βαθμού ενημέρωσης των ασθενών.
- δ) **Προσβασιμότητα**, περιλαμβάνει τη διερεύνηση του κατά πόσο η ιατρική φροντίδα παρέχεται στον σωστό χρόνο και τόπο και είναι οικονομικά ανεκτή για τους λήπτες υπηρεσιών υγείας.
- ε) **Χρηστή διοίκηση**, περιλαμβάνει τις διαδικασίες εταιρικής διακυβέρνησης, διοίκησης και ηγεσίας που διασφαλίζουν την παροχή υψηλής ποιότητας ανθρωποκεντρικής φροντίδας που βασίζεται στη διαφάνεια, τη συνεχή βελτίωση, την καινοτομία και την ισονομία.
- στ) **Διαχείριση πόρων**, περιλαμβάνει τις διαδικασίες και τα στοιχεία σχετικά με την χρήση των οικονομικών και ανθρώπινων πόρων με τρόπο που διασφαλίζει την ποιότητα, την αποδοτικότητα και τη βιωσιμότητα του οργανισμού.

Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

ΟΡΙΣΜΟΣ Π.Ο.Υ.

Η ποιότητα στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας συνιστά ένα μέτρο του κατά ποσό οι υπηρεσίες αυξάνουν την πιθανότητα επιθυμητών εκβάσεων και του κατά πόσο ακολουθούν σύγχρονες και εμπειρικά τεκμηριωμένες πρακτικές

Οι συνιστώσες του ορισμού:

- ωφελούμενοι των Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας (ασθενείς, οικογένειες, πληθυσμός γενικότερα),

Η έμφαση δίνεται στο ότι οι υπηρεσίες πρέπει να επιτυγχάνουν θετικές εκβάσεις

- εργαζόμενοι στο τομέα της ψυχικής υγείας και υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής και υπηρεσιών,

Η έμφαση δίνεται στη καλύτερη χρήση της σύγχρονης γνώσης και τεχνολογίας

(Quality Improvement for Mental Health WHO, 2003)

Βασικές κατευθυντήριες αρχές για την οργάνωση υπηρεσιών ψυχικής υγείας

- **Προστασία ανθρωπίνων δικαιωμάτων:** Οι υπηρεσίες θα πρέπει να σέβονται την αυτονομία των ατόμων και να τους ενδυναμώνουν προκειμένου να λαμβάνουν αποφάσεις. Έμφαση πρέπει να δίνεται στις λιγότερο περιοριστικές θεραπείες.
- **Δυνατότητα πρόσβασης:** Οι υπηρεσίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες τοπικά. Η έλλειψη τοπικών υπηρεσιών ενεργεί ως εμπόδιο στη χρήση τους, ειδικά στις αγροτικές περιοχές.
- **Περιεκτικότητα:** Οι υπηρεσίες θα πρέπει να περιλαμβάνουν όλες τις απαιτούμενες υποδομές και προγράμματα για να καλύψουν τις ανάγκες του πληθυσμού.
- **Συντονισμός και συνεχές της περίθαλψης:** Οι υπηρεσίες θα πρέπει να λειτουργούν με συντονισμένο τρόπο ώστε να μπορούν να καλύπτουν όλο το φάσμα των κοινωνικών, ψυχολογικών και ιατρικών αναγκών.
- **Αποτελεσματικότητα:** Θα πρέπει να χρησιμοποιούνται στοιχεία αποτελεσματικότητας για την ανάπτυξη των υπηρεσιών.
- **Ισότητα:** Η πρόσβαση στις υπηρεσίες πρέπει να μετράται βάσει των αναγκών. Οι ευάλωτες κοινωνικές ομάδες είναι λιγότερο πιθανό να απαιτήσουν υπηρεσίες που ικανοποιούν τις ανάγκες τους.
- **Αποδοτικότητα:** Στοιχεία οικονομικής αποτελεσματικότητας πρέπει να λαμβάνονται υπόψη για την ανάπτυξη υπηρεσιών και για τη λήψη των αποφάσεων σχετικά με την κατανομή των πόρων.

Ποιότητα υπηρεσιών ψυχικής υγείας

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας βελτιωμένη ποιότητα υπηρεσιών ψυχικής υγείας σημαίνει:

- Προστασία της αξιοπρέπειας του ψυχικά πάσχοντα
- Παροχή κατάλληλης και επιστημονικά δόκιμης κλινικής ή μη κλινικής φροντίδας με σκοπό τη μείωση της επιβάρυνσης που προκαλεί η διαταραχή και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ατόμων με ψυχικές διαταραχές
- Χρήσιμες παρεμβάσεις που βοηθούν τα άτομα με ψυχικές διαταραχές να ανταπεξέλθουν μόνα τους από τις ψυχικές αναπηρίες
- Αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη χρήση των περιορισμένων πόρων
- Διασφάλιση ότι η ποιότητα βελτιώνεται σε όλους τους τομείς (προαγωγή, πρόληψη, θεραπεία, αποκατάσταση) και αφορά όλους τους ασθενείς (πρωτοβάθμια φροντίδα, εσωτερικούς, εξωτερικούς, στεγαστικών δομών κοινότητας)

Βελτίωση της ποιότητας των Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας» ΠΟΥ, 2003

Τι σημαίνει αυτό για τα άτομα με ψυχικές διαταραχές:

- Μείωση των συμπτωμάτων - Βελτίωση ποιότητας ζωής

Τι σημαίνει αυτό για την οικογένεια:

- Υποστήριξη και βοήθεια για να διατηρηθεί η συνοχή

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

- 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
- Έλεγχος του συστήματος

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

Πρόγραμμα βελτίωσης ποιότητας φροντίδας της ψυχικής υγείας: Φάσεις (Π.Ο.Υ.)

1. Προσαρμογή της πολιτικής στη διαδικασία βελτίωσης της ποιότητας.
2. Εκπόνηση κριτηρίων.
3. Καθορισμός των διαδικασιών πιστοποίησης.
4. Παρακολούθηση των υπηρεσιών ψυχικής υγείας βάσει των μηχανισμών ποιότητας.
5. Ενσωμάτωση της βελτίωσης της ποιότητας στην τρέχουσα παροχή και διαχείριση των υπηρεσιών.
6. Αναθεώρηση των μηχανισμών ποιότητας.

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

1. Προσαρμογή της πολιτικής στη διαδικασία βελτίωσης της ποιότητας

Περιλαμβάνει:

- Διαβούλευση
- Συνεργασία
- Νομοθεσία
- Χρηματοδότηση
- Βελτίωση της αποδοτικότητας
- Σχεδιασμό

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

2. Επιπόνηση των κριτηρίων

Ανάπτυξη συνόλου κριτηρίων με τα οποία αξιολογούνται οι υπηρεσίες ψυχικής υγείας.

- Απαιτεί την οργάνωση ομάδας εργασίας, τη διαβούλευση με τους εμπλεκόμενους και τη σύνταξη ενός καταλόγου με κριτήρια.
- Ο κατάλογος των κριτηρίων πρέπει να καλύπτει όλες τις πλευρές των υπηρεσιών ψυχικής υγείας, σε τομείς.
- Πρέπει να καθορίζονται κριτήρια για κάθε επιθυμητό επίπεδο που αποτελεί στόχο.
- Τα κριτήρια αυτά παρέχουν ένα τρόπο βαθμολόγησης των υπαρχουσών υπηρεσιών.
- Ο Π.Ο.Υ. διαθέτει υλικό για αυτή τη διαδικασία.

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

3. Καθορισμός διαδικασιών πιστοποίησης

- Η πιστοποίηση παρέχει τη δυνατότητα αξιολόγησης της ποιότητας φροντίδας των υπηρεσιών ψυχικής υγείας και τις εφοδιάζει με νομική κατοχύρωση.
- Όσοι σχεδιάζουν τις υπηρεσίες πρέπει να εξακριβώσουν εάν κάποιες υπάρχουσες διαδικασίες πιστοποίησης μπορούν ήδη να χρησιμοποιηθούν.
- Εάν δεν υπάρχουν διαδικασίες πιστοποίησης πρέπει να αναπτυχθούν.
- Το σύνολο των κριτηρίων που αναπτύχθηκε μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως ένα σύστημα αποτίμησης των υπηρεσιών.

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

4. Παρακολούθηση των υπηρεσιών με χρήση των μηχανισμών ποιότητας

- Οι υπηρεσίες ψυχικής υγείας πρέπει να παρακολουθούνται, ούτως ώστε να αποτιμάται η ποιότητα της φροντίδας, με διάφορους τρόπους:
 - ✓ με χρήση κριτηρίων για τον ετήσιο απολογισμό,
 - ✓ με χρήση διαδικασιών πιστοποίησης για την αποτίμηση της τρέχουσας λειτουργίας,
 - ✓ με συστηματική συλλογή πληροφοριών μέσω υπαρχόντων συστημάτων πληροφόρησης,
 - ✓ με διαβούλευση με ανεξάρτητες οργανώσεις και με ομάδες συνηγορίας για την αποτίμηση των υπηρεσιών.

5. Ενσωμάτωση της βελτίωσης της ποιότητας στη λειτουργία των υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες χρειάζεται να βελτιώνουν διαρκώς την παρεχόμενη φροντίδα. Αυτό θα επιτευχθεί με:

- ετήσιες επισκοπήσεις της ποιότητας των υπηρεσιών
- ένταξη των ελέγχων ποιότητας στους στόχους των υπηρεσιών
- ένταξη της βελτίωσης ποιότητας στην κλινική πρακτική με διαδικασίες βασισμένες σε στοιχεία, οδηγίες κλινικών πρακτικών, ομαδική εργασία και επαγγελματική ανάπτυξη,
- βελτίωση της ποιότητας κατά την ανάθεση των υπηρεσιών
- ελέγχους.

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

6. Συστηματική μεταρρύθμιση για τη βελτίωση των υπηρεσιών

Η αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών ψυχικής υγείας μπορεί να αναδείξει την ανάγκη για συστηματική μεταρρύθμιση ή βελτίωση. Το βήμα αυτό απαιτεί:

- ✓ Συντονισμό,
- ✓ Κοινό σχεδιασμό διάφορων τομέων.

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

7. Αναθεώρηση των μηχανισμών ποιότητας

Η αναθεώρηση των μηχανισμών ποιότητας είναι αναγκαία, ώστε να εκσυγχρονίζονται σύμφωνα με τα στοιχεία για τις πιο αποτελεσματικές μεθόδους βελτίωσης της ποιότητας.

- ❖ Οι μηχανισμοί ποιότητας μπορεί να αναθεωρούνται ταυτόχρονα με τον έλεγχο της επίτευξης των στόχων των υπηρεσιών τοπικά (κάθε 5 έως 8 χρόνια).

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

Εργαλεία αξιολόγησης συστημάτων και υπηρεσιών ψυχικής υγείας

- WHO-AIMS (*World Health Organization Assessment Instrument for Mental Health Systems*,) εργαλείο συλλογής δεδομένων αναφορικά με το σύστημα ψυχικής υγείας σε εθνικό ή τοπικό επίπεδο, σε κράτη-μέλη με μεσαία ή χαμηλά εισοδήματα. Επιτρέπει τη συνεκτική αξιολόγηση του συστήματος και των υπηρεσιών ψυχικής υγείας, καθώς και της περίθαλψης που παρέχεται σε άτομα με ψυχικές διαταραχές εκτός των ψυχιατρικών τομέων. Βασίζεται σε δείκτες εισροών και διαδικασιών, και όχι σε δείκτες αποτελεσμάτων, καθώς τέτοια στοιχεία είναι δύσκολο να συγκεντρωθούν σε χώρες που δεν τηρούν σχετικά αρχεία.

Εργαλεία αξιολόγησης συστημάτων και υπηρεσιών ψυχικής υγείας

- Ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) δημιούργησε για τις υπηρεσίες ψυχικής υγείας δείκτες που προέκυψαν από μια διεθνή συλλογή δεικτών πάνω σε αυτό το είδος υπηρεσιών. Αρχικά συγκεντρώθηκαν 134 δείκτες από τους οποίους 24 επιλέγηκαν με βάση τα κάτωθι κριτήρια:
 - α) ο δείκτης μετρά την τεχνική διάσταση της ποιότητας της διαδικασίας και όχι τη διαπροσωπική ή την αξιολόγηση του πελάτη,
 - β) ο δείκτης επικεντρώνεται στην ποιότητα της φροντίδας και όχι στο κόστος ή το βαθμό χρησιμοποίησης της υπηρεσίας,
 - γ) ο δείκτης δεν έχει πολυδιάστατη δομή,
 - δ) ο δείκτης είναι περισσότερο χρήσιμος στην αξιολόγηση της ποιότητας στο σύστημα υγείας παρά στο επίπεδο του παρόχου υπηρεσιών ψυχικής υγείας,
 - ε) ο δείκτης μπορεί να κατασκευαστεί από διαχειριστικά δεδομένα που προκύπτουν από συστήματα ταξινόμησης νοσημάτων ή κλινικών πράξεων (συστήματα ταξινόμησης νόσων, ICD-10, DSM) παρά από μη προτυποποιημένα στοιχεία.

Με τη χρήση ανασκοπήσεων αυτής της ομάδας δεικτών επιλέχθηκαν 12 δείκτες που καλύπτουν 4 βασικές περιοχές :

Συνεχές φροντίδας:

- Έγκαιρη παρακολούθηση μετά τη νοσηλεία
- Συνέχεια των επισκέψεων μετά από νοσηλεία και για διπλές διαγνώσεις
- Φυλετικές / εθνικές ανισότητες στα ποσοστά παρακολούθησης,
- Συνέχεια των επισκέψεων μετά από νοσηλεία

Συντονισμός φροντίδας:

- Διαχείριση περιπτώσεων για βαριές ψυχιατρικές διαταραχές

Θεραπεία:

- Επισκέψεις κατά τη διάρκεια της οξείας φάσης θεραπείας της κατάθλιψης
- Επανεισαγωγές σε νοσοκομείο ψυχιατρικών ασθενών
- Διάρκεια θεραπείας διαταραχών κατάχρησης ουσιών
- Χρήση αντι-χολινεργικών αντι-καταθλιπτικών φαρμάκων σε ηλικιωμένους ασθενείς
- Συνεχής φαρμακευτική αγωγή σε οξεία φάση
- Συνεχής φαρμακευτική αγωγή αντι-καταθλιπτικών φαρμάκων στη φάση διατήρησης

Αποτελέσματα:

- Θνησιμότητα ατόμων με βαριές ψυχιατρικές διαταραχές

Η αξιολόγηση της ποιότητας των Υπηρεσιών ψυχικής υγείας στην Ελλάδα

Έως και σήμερα στην Ελλάδα η ποιότητα των υπηρεσιών ψυχικής Υγείας δεν μετράται καθώς δεν έχει ακόμα αναπτυχθεί πλαίσιο κανονισμών για την αξιολόγηση τους με το οποίο να διασφαλίζεται η ποιότητά τους. Είναι αναγκαίο να αναπτυχθούν σαφείς διαδικασίες διασφάλισης της ποιότητας που να αφορά στο σύνολο των υπηρεσιών ψυχικής υγείας. Σύμφωνα με την *Έκθεση αξιολόγησης των παρεμβάσεων εφαρμογής της Ψυχιατρικής Μεταρρύθμισης για την περίοδο 2000- 2009* για την αναβάθμιση της ποιότητας των Υπηρεσιών Υγείας είναι απαραίτητη η ανάπτυξη:

- διαδικασιών και εργαλείων παρακολούθησης του συστήματος υπηρεσιών
- διαδικασιών διαχείρισης και διασφάλισης ποιότητας
- κλινικών πρωτοκόλλων και σαφών διαδικασιών κλινικής πράξης
- διαδικασίας για την παρακολούθηση και έλεγχο της προστασίας των δικαιωμάτων ασθενών
- ενός οικονομικού μοντέλου διαχείρισης

Η αξιολόγηση της ποιότητας των Υπηρεσιών ψυχικής υγείας στην Ελλάδα

Στο πλαίσιο του Σχεδίου Δράσης Προγράμματος Γ Ψυχαργός, αναφορικά με το Σχεδιασμό και Ανάπτυξη Εργαλείων Πρωτοκόλλων – Οδηγών για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών ψυχικής υγείας, ο Μηχανισμός Υποστήριξης προέβη σε επιλογή, σύνθεση, μετάφραση και προσαρμογή στα ελληνικά δεδομένα μιας σειράς υποστηρικτικών εργαλείων.

Τα εργαλεία αυτά μπορούν να αξιοποιηθούν για την παρακολούθηση και αξιολόγηση της εφαρμογής των προτύπων ποιότητας, καλύπτοντας το σύνολο των διαστάσεων της ποιότητας των υπηρεσιών, όπως αυτές αναλύονται στον Οδηγό Βελτίωσης και Διασφάλισης της Ποιότητας των Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας που έχει προτείνει ο Μηχανισμός Υποστήριξης.

Πρόγραμμα Ψυχιατρικής Μεταρρύθμισης ΨΥΧΑΡΓΩΣ

Αξιολόγηση Δομών

Παρέχει υποστηρικτικά εργαλεία όπως: οδηγούς διαδικασιών, πρότυπα και εργαλεία αξιολόγησης που αφορούν τις δομές της υπηρεσίας.

- Φυσικό περιβάλλον
 - ✓ Καταλληλότητα κτηριακών υποδομών
 - ✓ Ασφάλεια κτηρίων
- Ανθρώπινο δυναμικό
- Σύστημα τήρησης αρχείου πληροφοριών

Αξιολόγηση Διαδικασιών

Παρέχει υποστηρικτικά εργαλεία όπως: κλινικά πρωτόκολλα διαχείρισης ψυχικών νόσων, οδηγούς εφαρμογής προγραμμάτων, πρότυπα σχέδια φροντίδας, πρότυπα και εργαλεία αξιολόγησης που αφορούν τις διαδικασίες της υπηρεσίας.

- **Κλινικές Διαδικασίες**

- ✓ Πρόληψη
- ✓ Θεραπεία

- **Διοικητικές Διαδικασίες**

- ✓ Πρόσβαση
- ✓ Διαχείριση ασθενούς εντός υπηρεσίας – συντονισμός και οργάνωση υπηρεσίας
- ✓ Διαχείριση ασθενούς μεταξύ υπηρεσιών: Συντονισμός – Συνέχεια στη φροντίδα – Δικτύωση

Πρόγραμμα Ψυχιατρικής Μεταρρύθμισης ΨΥΧΑΡΓΩΣ

Αξιολόγηση Αποτελεσμάτων

Παρέχει υποστηρικτικά εργαλεία όπως: οδηγούς, ερωτηματολόγια, εργαλεία μέτρησης και αξιολόγησης που αφορούν τα αποτελέσματα της υπηρεσίας.

- Οδηγός για την επιτυχή συλλογή αποτελεσμάτων
- Ερωτηματολόγιο συλλογής βασικών δεδομένων

Κλινικά αποτελέσματα

- Ερωτηματολόγιο δεξιοτήτων ζωής
- Κλίμακα λειτουργικότητας ρολών

Εκροές

- Εργαλείο μέτρησης της εμπειρίας από τη φροντίδα και των αποτελεσμάτων
- Αξιολόγηση της εμπειρίας των χρηστών από τις υπηρεσίες

Η αξιολόγηση της ποιότητας των Μονάδων Ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης στην Ελλάδα

Για την αντιμετώπιση του ελλείμματος αξιολόγησης αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του Προγράμματος Β Ψυχαργός, ένα εργαλείο για την ποιοτική αξιολόγηση των Μονάδων Ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης το οποίο αποτελεί το πλέον έγκυρο έγχειρημα αξιολόγησης στη ψυχική υγεία για την Ελλάδα. Πρόκειται για το «Εγχειρίδιο Διασφάλισης-Βελτίωσης της Ποιότητας» και αποτελεί προσαρμογή αντίστοιχου εργαλείου του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας “Quality Assurance in mental health” (WHO, 1994).

Τα βασικά κριτήρια διασφάλισης ποιότητας της λειτουργίας των δομών αυτών, διακρίνονται σε 4 κατηγορίες :

- Φυσικό περιβάλλον
- Διοικητικές ρυθμίσεις
- Διαδικασία φροντίδας και αποκατάστασης
- Σχέσεις με οικογένεια, λοιπές μονάδες ψυχικής υγείας και κοινότητα

Εμπόδια στη βελτίωση της ποιότητας

- Έλλειψη συστημάτων πληροφόρησης και δεδομένων για τη παρακολούθηση της ποιότητας
- Ανεπαρκής διάχυση ή εφαρμογή της νέας κλινικής γνώσης
- Έλλειψη ευθυγράμμισης των προτεραιοτήτων και των οικονομικών μηχανισμών με τους στόχους της ποιότητας
- Ανεπαρκής εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων.

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

Επίλογος

Η ποιότητα των υπηρεσιών ψυχικής υγείας πρέπει να είναι **μετρήσιμη** και να **βελτιώνεται** συνεχώς. Οι υπηρεσίες θα πρέπει να **αναβαθμίζονται** έτσι ώστε να **ανταποκρίνονται** στις ανάγκες των ατόμων που τις χρησιμοποιούν!

Σας ευχαριστώ!



Βιβλιογραφικές πηγές.

- Έκθεση αξιολόγησης των παρεμβάσεων εφαρμογής της Ψυχιατρικής Μεταρρύθμισης για την περίοδο 2000-2009 <http://www.psychargos.gov.gr>
- Νόμος 2716/1999 (ΦΕΚ 96 Α') «Εκσυγχρονισμός υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας & άλλες διατάξεις» <https://www.e-nomothesia.gr>
- Νόμος 4461/2017 (ΦΕΚ 38 Α') «Μεταρρύθμιση της Διοικητικής Οργάνωσης των υπηρεσιών ψυχικής υγείας» <https://www.e-nomothesia.gr>
- Νόμος 4715/2020 (ΦΕΚ 149/Α «Ρυθμίσεις για τη διασφάλιση της πρόσβασης σε ποιοτικές υπηρεσίες υγείας - Ίδρυση και καταστατικό του Οργανισμού Διασφάλισης της Ποιότητας στην Υγεία Α.Ε. (Ο.ΔΙ.Π.Υ. Α.Ε.), άλλες επείγουσες διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Υγείας και άλλες διατάξεις» <https://www.e-nomothesia.gr>
- Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (Π.Ο.Υ.). (2003α). Βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών ψυχικής υγείας. Υπουργείο Υγείας Αλληλεγγύης, Διεύθυνση Ψυχικής Υγείας, 2004 https://www.who.int/mental_health/policy/qualityimprovement_module_Greek.pdf
- Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (Π.Ο.Υ.). (2003β). Το πλαίσιο της ψυχικής υγείας. Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας, Διεύθυνση Ψυχικής Υγείας, 2004. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333084/9608739519-gre.pdf>

- Παπακωστίδης Α., Τσουκαλάς Ν. *Η ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας και η αξιολόγησή της*. Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής 2012. <http://www.mednet.gr/archives/2012-4/pdf/480.pdf>
- Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Διεύθυνση Ψυχικής Υγείας – Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, *Πακέτο οδηγιών για την πολιτική και τις υπηρεσίες υγείας, Βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών ψυχικής υγείας*, 2003 <https://www.moh.gov.gr>
- Υπουργική Απόφαση Αριθμ. Γ3α,β/Γ.Π.οικ.49291/2019 ΦΕΚ 2809/Β/4-7-2019. *Σύστημα διοικητικής και οικονομικής διαχείρισης, ελέγχου, επιχορήγησης και παρακολούθησης της ποιότητας σε μονάδες ψυχικής υγείας*. <https://www.e-nomothesia.gr>
- ΨΥΧΑΡΓΩΣ Γ' (2011-2020), *Σχέδιο αναθεώρησης του Προγράμματος ΨΥΧΑΡΓΩΣ*. <http://www.psychargos.gov.gr>
- Department of Health. *The government's response to the health committee's report into NHS foundation trusts*. London: Stationery Office, 2003:Cm 5876.
- Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed. *Journal of the American Medical Association*. 1988;260(12):1743–8
- Donabedian A. *The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. Vol 1. Explorations in Quality Assessment and Monitoring*. Ann Arbor, Michigan, USA: Health Administration Press; 1980.

- Herman R, Stephen LH, Lagodmos G. *Selecting process measures for quality improvement in mental healthcare*. The evaluation center for mental health services, Agency for healthcare research and quality, 2002
- Institute Of Medicine (IOM Medicare): *A Strategy for Quality Assurance: Volume 1*. Washington (DC), US: National Academies Press; 1990.
- Organisation for Economic Co-operation and Development, Directorate for employment, labour and social affairs committee, OECD Health Technical papers No 17, *Selecting indicators for the quality of mental health care at the health systems level in OECD countries*, Hermann, R, Matcke S., And the members of the OECD mental health care panel DELSA/ELSA/WD/HTP(2004)17
- *Quality improvement for mental health*. Geneva, World Health Organization, 2003
- WHO. *Continuous quality development: A proposal national policy*. WHO Regional Office for Europe, Copenhagen, 1993