

Kvalita a zapojení pacientů

MUDr. Pavel Vepřek, VZP

Jak zlepšovat kvalitu

- kontinuálně, iterativně
- zpětnou vazbou (učení se z vlastních chyb)
- zapojením všech hráčů (občané/pacienti, zdravotníci, zdravotní pojišťovny, regulátoři)
- vhodným nastavením motivací, využíváním informací a úrovní komunikace
- důvěryhodně a trpělivě (neměnit pravidla za pochodu, netrestat, neodměňovat za jednotlivosti, účelově nezneužívat)

Sledování spokojenosti pacientů v nemocnicích

- zpětná vazba pro samotné zařízení (personál, management)
- informace pro občany (veřejná dostupnost?), plátce a zřizovatele

ALE

- plný užitek přinese až když v klientsky orientovaném systému, který propojí informační, komunikační a motivační nástroje:
 - peníze za pacientem
 - konec „měkkých rozpočtových omezení“
 - kvalita se vyplácí

Program kvality péče AKORD

- propojení informací, komunikace a motivací ve službách kvality péče
- realizace:
 - 8.12.2008 schválení pilotního projektu SR VZP v kraji **Jihočeském, Plzeňském, Moravskoslezském a Ústeckém**
 - 1.1. 2009 start AKORDu pro praktické lékaře a praktické lékaře pro děti a dorost v pilotních krajích
 - 1.7. 2009 rozšíření AKORDu v oblasti praktické dětské medicíny do celé republiky
 - 1.1. 2010 rozšíření AKORDu pro PL do celé republiky (rozhodnutí SR VZP 5.10. 2009)

Kvalita, kterou pacient vidí

- lepší komfort při kontaktu s ambulantními zdravotními službami
 - možnost objednání k PL a PLDD s garancí čekací doby
 - možnost objednání ke specializované péči (osobní odpovědnost PL a PLDD)
- zlepšení dostupnosti „nedostatkové“ péče (anketa dostupnosti péče, podpora PL a PLDD koordinátorem)
- snadné zastání (koordinátor - mail)
- informační podpora (web VZP)
- vstřícný postoj lékařů

Kvalita „za oponou“

- informace
 - medicínské (bechnmarking, doporučené postupy)/měsíčně
 - nákladové/čtvrtletně
 - aktuálně potřebné (dostupnost specializované péče, „asistenční služba“ koordinátora, ...)
- motivace
 - finanční
 - navýšení kapitace
 - cílová bonifikace za nepřekročení limitu na započitatelnou péči a současné dodržování smluvních podmínek
 - nefinanční
 - „nejsem jim jedno“
- komunikace
 - koordinátor („styčný důstojník“)
 - e-dokumentace, elektronická komunikace
 - připojení na portál, vstup do prezentační vrstvy, možnost B2B

Výsledky pilotního projektu 2009

- 516 ZZ
 - PL 424 (27 % všech)
 - PLDD 92 (13 % všech)
- 686 951 pojištěnců
- ↑ spokojenost pojištěnců – retence 5,6% (32 844)
- ↑ spokojenost lékařů s komunikací s VZP – pilotní kraje na 1., 2., 4, a 5.místě ze 14 krajů.
- ↑ spolupráce s odbornými a profesními sdruženími (společné semináře)
- ↑ kvality regulací PL a PLDD
- → náklady na zdravotní péči ovlivněny nebyly

7

Náklady a výnosy

• navýšení kapitace	30,0 mil. Kč
– PL	25,8 mil. Kč (μ↑ 5 531 Kč/měsíc)
– PLDD	4,2 mil. Kč (μ↑ 4 102 Kč/měsíc)
• bonifikace	27,2 mil. Kč
– PL	24,3 mil. Kč (μ↑ 4 776 Kč/měsíc)
– PLDD	2,9 mil. Kč (μ↑ 1 246 Kč/měsíc)
• úpravy IS	8,9 mil. Kč
celkem	66,1 mil. Kč
– na pojištěnce	9 Kč/měsíc
příjem za „udržené“ pojištěnce	739 mil. Kč

Plán 2010

- rozšíření do celé republiky v oblasti PL (k 1.1. 2010 je v AKORDu 1089 PL tedy 21,3%)
- prohloubení spolupráce s PL a PLDD na kultivaci kvality poskytované péče (informace, diskuze na pravidelných společných seminářích)
- příprava na zapojení AS v roce 2011 a podpora účelné dělby práce mezi praktickými lékaři a specialisty (diabetologie, ...)
- příprava technického řešení objednávkových systémů
- ladění a rozvoj zavedených procesů



Děkuji za pozornost