

Charta pro zveřejňování zdravotnických informací pro zvyšování kvality poskytování služeb

Jak zveřejňovat data, aby měla pozitivní vliv na kvalitu, Interní dokument

Charta obsahuje hlavní východiska, cíle a principy postupů při zveřejňování dat a informací, vypovídajících o výkonnosti (případně kvalitě) jednotlivých uživatelů. Je založena na zahraničních (především U.S.) zkušenostech a doporučeních.

Obsah

1	Úvod	3
1.1	Vysvětlení pojmu „zveřejňování“	3
1.2	Rozsah charty	3
1.3	Zdroje.....	3
1.4	Cíle dokumentu.....	3
2	Principy	4
2.1	Princip 1 – Důležitost zveřejňování informací	4
2.2	Princip 2 - Identifikace cílů a uživatelů	4
2.3	Princip 3 – Zajištění transparentnosti procesu	5
2.4	Princip 4 – Správný výběr dat a informací a doprovodný informativní text 5	
2.5	Princip 5 – Srozumitelnost ukazatelů a porovnání porovnatelného	6
2.6	Princip 6 – Poskytnutí dodatečných informací, aktuálnost a skutečná užitečnost informací.....	6
2.7	Princip 7 – Poskytnutí detailní informace o postupu	7
2.8	Princip 8 – Uživatelsky přátelské zpracování zveřejnění	7
2.10	Princip 10 – Pokračování vyhodnocování po zveřejnění.....	7

Výklad pojmů

Agency for Healthcare Research and Quality	AHRQ	Instituce v USA zabývající se výzkumem zdravotní péče včetně její kvality.
National Quality Forum	NQF	Instituce v USA zabývající se možnostmi hodnotit a ovlivňovat výkonnost a kvalitu zdravotní péče.

1 Úvod

1.1 Vysvětlení pojmu „zveřejňování“

„Zveřejňováním“ máme na mysli prezentaci údajů obvykle elektronickou nebo tištěnou formou nejširší veřejnosti. Pokud se v této Chartě mluví o zveřejňování, pak to vždy znamená adresné údaje k identifikovanému subjektu.

1.2 Rozsah charty

Charta je napsána na základě řešerše zahraničních doporučení, vlastních poznatků a přesvědčení o tom, jakými pravidly by se mělo zveřejňování řídit, aby bylo dosaženo hlavních užitků, kterými jsou zlepšování kvality a lepší informovanost pacientů.

Charta je obecný materiál a neobsahuje stanoviska ke všem problémům nebo sporným momentům, které mohou aktuálně nastávat specificky v ČR. Takovým sporným bodem je zejména otázka, jaká data a informace vztahované ke konkrétnímu subjektu je možné zveřejnit, případně za jakých podmínek.

1.3 Zdroje

Následující principy pro tvorbu veřejných reportů kvality byly navrženy zejména podle směrnic [AHRQ](#) a [NQF](#) a podle vlastních zkušeností.

1.4 Cíle dokumentu

Cíle jsou trojího druhu – dokument by měl sloužit:

- jako praktické vodítko pro autory konceptu i realizace zveřejnění údajů o výkonnosti a kvalitě,
- jako popis globálního záměru při jednáních s těmi, kteří budou rozhodovat o zavedení systému zveřejnění,
- jako podpůrný průvodní dokument pro uživatele zveřejněných údajů.

2 Principy

Doporučení je napsáno formou deseti hlavních principů.

2.1 Princip 1 – Důležitost zveřejňování informací

Při zveřejňování dat a informací je důležité vědět co je kvalita, jak se měří, proč je dobré ji měřit.

- ❑ Co je kvality? Definice kvality existuje mnoho, a proto uvádíme dvě známé a často uváděné:
 - ❑ 1. Kvalita je míra dokonalosti. (Oxford Dictionary)
 - ❑ 2. Kvalita je dosahování a poskytování zdraví a uspokojení. (Definice pochází od zakladatele systematického přístupu hodnocení kvality Avedise Donabediana.)
- ❑ Kvalitu zdravotní péče lze měřit mimo jiné pomocí vhodných (k tomu vyvinutých a vyzkoušených) ukazatelů*.
- ❑ Proč je dobré měřit kvalitu zdravotní péče? Z pohledu pacienta je znalost kvality péče potřebná ke správnému výběru zdravotnického zařízení (poskytovatele). Zdravotnický personál využije informace k hodnocení účinnosti a efektivity diagnostických a terapeutických procesů a zdravotní pojišťovny využijí hodnocení kvality k získání pravdivého obrazu o struktuře a výši úhrad.

Komentář:

*Současný ve světě obvyklý koncept zjišťování a vyhodnocování výkonnosti a kvality zdravotní péče je založen na pozorováních týkajících se vlastností prostředí, v němž je zdravotní péče poskytována (obvykle nazývaným „strukturou“), způsobu, jakým je poskytována (obvykle nazývaným „procesem“) a dotažení požadovaného cíle (obvykle nazývaným „výsledkem“). V tomto smyslu tedy mluvíme o ukazatelích strukturálních, procesních a výsledkových.

* Příklad – Čekací doba na plánovanou operaci

Představme si, že chceme porovnat přístup k péči v jednotlivých regionech a že je doporučeno, aby pacient na plánovanou operaci určitého typu nečekal déle než 6 měsíců. Nebylo by vhodné ptát se, jaká je průměrná čekací doba v regionech. To, že je v některé nemocnici regionu čekací doba krátká, by mohlo zastříti fakt, že v jiné nemocnici je doporučený limit překračován. Vhodnější je tedy definovat ukazatel, který dá informaci o podílu pacientů, u nichž je překračována doporučená čekací doba.

Podobně v rámci jedné nemocnice by mohla přijatelná hodnota průměru zastříti výskyt skupiny pacientů s nežádoucími hodnotami.

2.2 Princip 2 - Identifikace cílů a uživatelů

Při záměru zveřejňovat data a informace je třeba identifikovat:

- ❑ cíle (smysl) veřejného reportování,
- ❑ kdo je primární uživatel a co potřebuje,
- ❑ kdo je sekundární uživatel a co potřebuje,
- ❑ jak se uživatel o reportu dozví.

Komentář:

1. Pokud není výslovně stanoveno jinak, předpokládáme, že hlavním uživatelem je laická veřejnost.

2. Je možné předpokládat, že při zhodnocení údajů bude konzultantem pacienta jeho lékař.
3. Pokud je primárním uživatelem laik, může být sekundárním uživatelem profesionál. Naproti tomu není možné zajistit srozumitelnost pro laiky, pokud je primárním uživatelem profesionál.
4. Při plánování cílů by mělo být promyšleno, jak se uživatel o reportování dozví a naplánovány kroky, aby se o reportování opravdu dozvěděl.

2.3 Princip 3 – Zajištění transparentnosti procesu

Transparentní proces zahrnuje:

- ❑ spoluúčast zástupce plátců, spotřebitelů, poskytovatelů,
- ❑ stanovení rozhodovacích pravidel (pro tvorbu konsensu),
- ❑ vytvoření podmínek a příležitostí pro poskytovatele, aby zjistili a opravili chyby,
- ❑ testování výstupů uživatelem ve všech fázích procesu a také po konečném zveřejnění,
- ❑ testování praktické použitelnosti pro rozhodování na uživateli.

Komentář

1. Aby byl celý proces transparentní, je vhodné včas zajistit účast zástupců různých zájmových skupin a přiřadit jim jasné role při výběru ukazatelů a způsobu prezentace. Účastníci procesu by měli mít jasné vymezené role:
 - autora,
 - konzultanta,
 - oponenta.
2. Celý proces reportování by měl být popsán a popis by měl být dostupný.
3. Je vhodné, aby byly dostupné informace o tom, zda a jak byl systém testován na cílovém uživateli zveřejněných informací.

2.4 Princip 4 – Správný výběr dat a informací a doprovodný informativní text

Mimo to, že data a informace vyhovují požadavkům na vědeckou přijatelnost, důležitost, užitečnost a proveditelnost, je potřeba doložit, že:

- ❑ jsou relevantní pro uživatele,
- ❑ ukazují dobře na nestejnou kvalitu péče (tedy na nežádoucí variabilitu kvality),
- ❑ poskytují informace o celkové kvalitě, a nikoliv pouze o velmi specifických rysech kvality.

Komentář

V podmínkách NRC by tento princip měl být zajištěn tím, že se všechna data a informace povinně vyhodnocují jako **vhodné** nebo **nehodné** ke zveřejňování.

Na začátku dokumentu, obsahujícího zveřejněná data a informace, musí být jak popsán obecný koncept, tak i možnosti praktického využití komparativní prezentace pro uživatele. Důraz je potřeba klást na:

- ❑ vysvětlení, jak kolísá kvalita dat a informací,
- ❑ použití jednoduchého jazyka, pokud je primárním uživatelem laik.

Komentář

Uživatel by měl dostat poučení jaká data a informace dostává a jak je lze správně použít. Současně by měl být upozorněn na nesprávné způsoby použití a chybné interpretace.

Data mohou být a velmi často jsou neúplná nebo nesprávná. Přitom nekvalitou dat jsou některé oblasti postiženy více a jiné méně. Uživatel by měl vědět, že určitá datová oblast je náchylnější k chybám v datových zdrojích.

* Příklad – možné nežádoucí efekty zavedení ukazatele

Jiným ukazatelem, který může vést k nežádoucím efektům je např. „Mortalita u akutního infarktu myokardu“. Pokud by se nemocnice se špatnými výsledky ocitly pod tlakem (třeba mediálním), mohly by zareagovat tím, že ovlivní ukazatel (aniž by ovlivnily kvalitu péče!) a to tak, že budou méně perspektivní pacienty více nebo dříve překládat. Také zde platí, že riziko takového chování je různé u různých ukazatelů. Tak např. se soudí, že akutního infarktu myokardu mají nemocnice malou možnost odmítat (nepřijímat) pacienty, na rozdíl od jiných ukazatelů.

2.5 Princip 5 – Srozumitelnost ukazatelů a porovnání porovnatelného

Prezentace dat a informací musí být jasná, objektivní a doplněná výkladem založeným na komparativních informacích. Dále je třeba hledat takovou úroveň (organizační, druhu péče, velikosti zkoumané jednotky atd.), kde má smysl data sbírat a s porovnatelnou jednotkou je porovnávat. K dosažení těchto cílů je třeba:

- ❑ volit konzistentní způsob reportování,
- ❑ dávat přednost relativnímu vyjádření pomocí skóre a kategorií, než absolutnímu vyjádření,
- ❑ komfortu uživatele pro výběr požadovaného segmentu péče,
- ❑ používat pomůcky jako je řazení nebo grafické symboly,
- ❑ poskytnout benchmark (za předpokladů zohledňování velikosti porovnávaných jednotek, vstupních případů, přeložených případů apod.)
- ❑ pojmenovat data a informace běžnou mluvou,
- ❑ omezit méně srozumitelné statistické prezentace.

Komentář

Při tvorbě prezentace je nutné zaměřit se vedle objektivnosti na srozumitelnost údajů pro uživatele, kterým je často laik. Tomu je zapotřebí podřídit grafický, tabulkový i textový obsah (je vhodné doprovázet číselné údaje kategoriemi jako „průměrný“, „lepší než průměrný“ apod.). Zveřejňované informace by měly být prezentovány i z hlediska časového vývoje sledovaných ukazatelů.

Je třeba jasně definovat podmínky, za kterých má smysl porovnávat zdravotnická zařízení, jednotlivá oddělení apod. mezi sebou. Zveřejňované informace by měli být popsány v kontextu a s dostatečnými průvodními informacemi.

2.6 Princip 6 – Poskytnutí dodatečných informací, aktuálnost a skutečná užitečnost informací

Pro zlepšení podpory rozhodování uživatele je potřeba:

- ❑ vysvětlit jasně kontext (omezenost dat a informací),
- ❑ vysvětlit, proč případně chybí některá data,
- ❑ poskytovat dostatečně aktuální data nebo odkazy.

Komentář

Uživatel by měl získat oprávněné přesvědčení, že má k dispozici velmi aktuální údaje a současně by měl získat vysvětlení, proč některé údaje nejsou k dispozici.

2.7 Princip 7 – Poskytnutí detailní informace o postupu

Ke všem zveřejňovaným datům a informacím je vždy nutné zveřejnit technickou dokumentaci, která obsahuje zejména:

- ❑ detailně popsanou definiční specifikaci dat a informací po datové a časové stránce vlastního sběru,
- ❑ informace o metodice sběru dat a informací.

Komentář

Tuto podrobnou dokumentaci je vhodné poskytovat uživateli formou samostatných dokumentů ve vhodných případech.

2.8 Princip 8 – Uživatelsky přátelské zpracování zveřejnění

Optimalizace spočívá především v přehledném uspořádání a usnadněné navigaci. Výsledkem by měl být:

- ❑ snadný výběr dat a informací,
- ❑ snadný přístup k doprovodným informacím,
- ❑ snadný tisk.

Komentář

Platí, že i tyto vlastnosti prezentace mají být testovány na uživateli.

2.9 Princip 9 – Zajištění zpětných vazeb

Je potřeba zajistit, aby prezentace ukazatelů byla opakovaně v pravidelných intervalech vyhodnocována. Přitom je především zjišťováno:

- ❑ jak je systém využíván a spokojenost uživatelů,
- ❑ zda a jaké jsou praktické dopady používání,
- ❑ zpětné vazby pro ty, kteří vytvořili ukazatele a koncept komparativního měření a prezentace dat.

Komentář

Praktickým dopadem je ovlivnění celého cyklu (způsobu sběru dat, tvorby datových sad, klasifikací, číselníků, definice ukazatelů, statistické prezentace atd.).

2.10 Princip 10 – Pokračování vyhodnocování po zveřejnění

Po zveřejnění je potřeba vyhodnotit také:

- ❑ zda mělo zveřejnění nějaké dopady, jaké dopady a jaké jsou případné komunikační bariéry (sociálně-kulturní, jazykové) bránící uplatnění prezentace,
- ❑ dopady chtěné,
- ❑ dopady nechtěné, nepředvídané důsledky,
- ❑ jaký je skutečný vliv na kvalitu.

Komentář

Konečným cílem zveřejňování údajů o kvalitě péče je ovlivnění reality. V dlouhodobém horizontu je potřeba sledovat dopady na skutečnou kvalitu a zamýšlet se nad způsobem zveřejňování i z tohoto pohledu.