

Ukupno upravljanje kvalitetom trajanja dijagnostičkog postupka kod žena s karcinomom dojke u Općoj bolnici Pula

Danijela Lazarić - Zec (1), Marija Tatković (2), Romanita Rojnić (3), Zoran Cukon (2), Jolanda Šumberac (2), Ornela Grujić – Cukon (4)

1 Zavod za javno zdravstvo istarske županije, 2 Opća bolnica Pula, 3 Istarska županija, 4 Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje

Krajem svibnja 2004. godine u Uvali Scott organizirana je edukacija Uvod u Ukupno upravljanje kvalitetom/Total Quality Management (TQM). Organizatori su bili Škola narodnog zdravlja "Andrija Štampar" i Centar za kontrolu i prevenciju bolesti (CDC) iz Atlante, USA. Županijski tim za zdravlje odlučio je edukaciju ponuditi timu iz Opće bolnice Pula. Ravnatelj je na edukaciju uputio onkologinju koja je tijekom edukacije odabrana za voditeljicu tima, radiologa i medicinsku sestru u Onkološkoj ambulanti. Timu su se priključili kao facilitatori i ekonomistica iz Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje Područnog ureda Pazin, te članovi županijskog tima: pročelnica Upravnog odjela za zdravstvo, socijalnu skrb i rad Istarske županije i voditeljica Službe za socijalnu medicinu Zavoda za javno zdravstvo Istarske županije.

CILJ

Cilj ovog rada je prikazati proces i rezultate koji su ostvareni primjenom TQM metodologije.

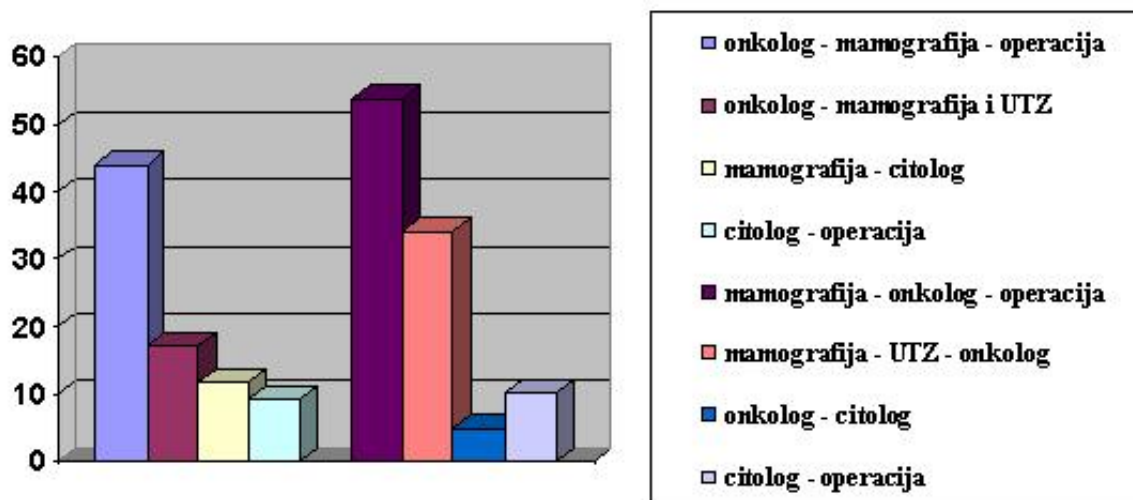
PROCES

Tijekom edukacije timovi su na osnovi subjektivne procjene odabrali jedan organizacijski problem unutar svoje ustanove. Istarski tim je odabrao dugo trajanje obrade kod bolesti dojke u Općoj bolnici Pula.

Po povratku u Istru tim je krenuo u odradu prvih zadataka i doradu samog projekta. Tim se nastavio sastajati najmanje jednom mjesečno radi evaluacije provedbe i uklanjanja mogućih prepreka, a takav kontinuitet rada traje i dalje.

U prvom koraku analizirani su podaci o tijeku i trajanju dijagnostičkog postupka kod 34 žene koje su zbog raka dojke operirane u Općoj bolnici Pula u razdoblju od prosinca 2003. do svibnja 2004. godine. Također su analizirani podaci 18 žena koje su obradu otpočele s mamografijom, odnosno 16 žena koje su obradu otpočele pregledom kod onkologa bez prethodne mamografije. Kod žena koje su otpočele obradu s onkologom dijagnostički postupak je trajao 44 dana, dok je kod žena koje su otpočele s mamografijom trajao 54 dana. Sveukupno kod 34 žene dijagnostički postupak je trajao u prosjeku 49 dana. Prateći duljinu trajanja međukoraka dijagnostičkog postupka nađeno je najduže trajanje postupka od mamografije do javljanja onkologu (34 dana), dok je od javljanja onkologu do obavljene mamografije i ultrazvuka proteklo 17 dana.

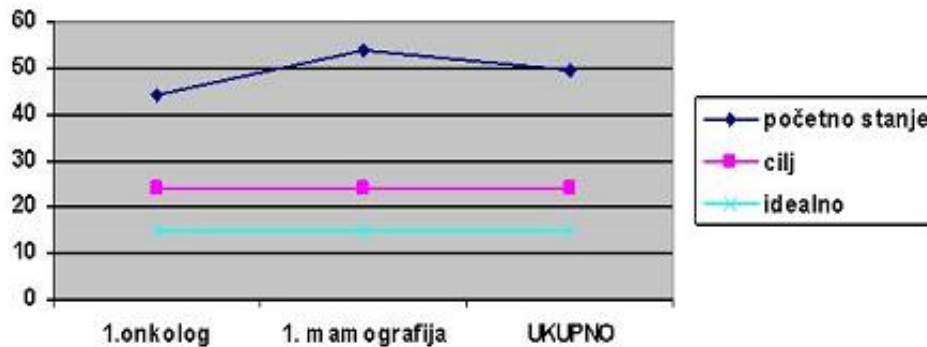
Slika 1. Prosječan broj dana trajanja obrade žene s karcinomom dojke od prvog kontakta (onkolog ili mamografija) do operacije te trajanje koraka u tom procesu



Na osnovi nađenog definiran je **problem**: Kod žena koje su u razdoblju od prosinca 2003. do svibnja 2004. godine operirane u Općoj bolnici zbog karcinoma dojke dijagnostički postupak do operacije trajao je u prosjeku 49 dana, što rezultira nezadovoljstvom pacijentica i nepotrebnim odgađanjem dijagnoze i terapije.

Postavljen je **zadatak unapređenja**: Smanjiti prosječno trajanje obrade žena s karcinomom dojke na 24 dana u razdoblju od 1.lipnja 2004. do 31.svibnja 2005. godine.

Slika 2. Trajanje dijagnostičkog procesa: početno stanje i cilj



Analizirani su uzroci problema uz korištenje dijagrama riblje kosti i izrađena je matrica protumjera. Sažeto na slici 3. prikazani su uzroci, te odabrane protumjere i praktične metode.

Slika 3. Uzroci, protumjere i praktične metode

Uzrok	Protumjera	Praktična metoda
neadekvatno informatičko umrežavanje dijagnostike i specijalističkih ambulanti	unaprijediti informatičko umrežavanje	nabava računala i izrada računalnog programa
nekorištenje mogućnosti "crna na crvenu uputnicu" internih bolničkih uputnica kod hitnih slučajeva	unaprijediti proceduru kod hitnoće	„crna na crvenu uputnicu“
nema posebne organizacije rada Ambulante za dojku	organizirati Ambulantu za dojku	razraditi i dogovoriti rad Ambulante za dojku kroz sastanke svih zainteresiranih
slaba organizacija rada na šalteru radiologije kod dogovaranja hitnoće	poboljšati organizaciju rada na šalteru kod prijema hitnoće	sastanak s voditeljom radiologije
nedovoljna informiranost i psihološka priprema pacijentica	omogućiti informiranje i psihološki suport pacijentica	psihološko savjetovalište

Također su razrađeni zadaci, odgovorne osobe i rokovi izvršenja.

Tako je pisanje "crnih na crvenu uputnicu" - internih bolničkih uputnica za dijagnostiku krenulo već od 1. lipnja 2004.godine. Ove se uputnice pišu samo onda kada je prema procjeni onkologa riječ o hitnim slučajevima za koje bez dijagnostičkog postupka nije moguće postaviti sigurnu dijagnozu.

Također je nakon razgovora s voditeljom radiologije poboljšana organizacija rada šaltera i hitnoće se primaju na mamografiju istog dana.

Psihologinja koja vodi psihološko savjetovalište za oboljele od raka na usluzi je Ambulanti.

Počelo je osmišljavanje rada Ambulante za dojku, najprije razgovorima unutar Odjela za onkologiju i Djelatnosti za unutarnje bolesti, a zatim i razgovorima s radiologijom, patologijom i citologijom.

Organizacija rada Ambulante za dojku prikazana je na slici 4.

Dijagram toka dijagnostičkog postupka kod bolesti dojke pojednostavljeno je prikazan na slici 5. Ružičastom bojom prikazan je rad Ambulante za dojku dok su crvenom bojom prikazani međukoraci dijagnostičkog postupka kod pacijentica koje nisu upućene u Ambulantu za dojku.

Slika 4. Organizacija rada Ambulante za dojku

ORGANIZACIJA RADA AMBULANTE ZA DOJKU

Svrha osnivanja:

1. Koordinacija slabio ženama s rakom dojke ili sumnjom na rak dojke
2. Pokretanje edukacijskog centra za trajno usavršavanje obiteljskih liječnika za klinički pregled dojke

Kratkoročni cilji:

1. Podrška smanjenju prosječnog broja dana trajanja obrade žena s karcinomom dojke (dijagnostički postupak do operacije) s 49 dana na 24 dana u razdoblju od 1. lipnja 2004. do 31. svibnja 2005. godine

Organizacijski ustroj: pri Odjelu za hematologiju i onkologiju Djelatnosti za unutrašnje bolesti

Pravost: jedna od postojećih ambulanti u polikliničkom dijelu navedenog odjela

Radno vrijeme: dva puta tjedno od 11,00-19,00 sati (utorak i četvrtak),
jedanput tjedno od 8-12,00 sati (srijeda)

Kadrovi: postojeći - onkolozi i medicinska sestra

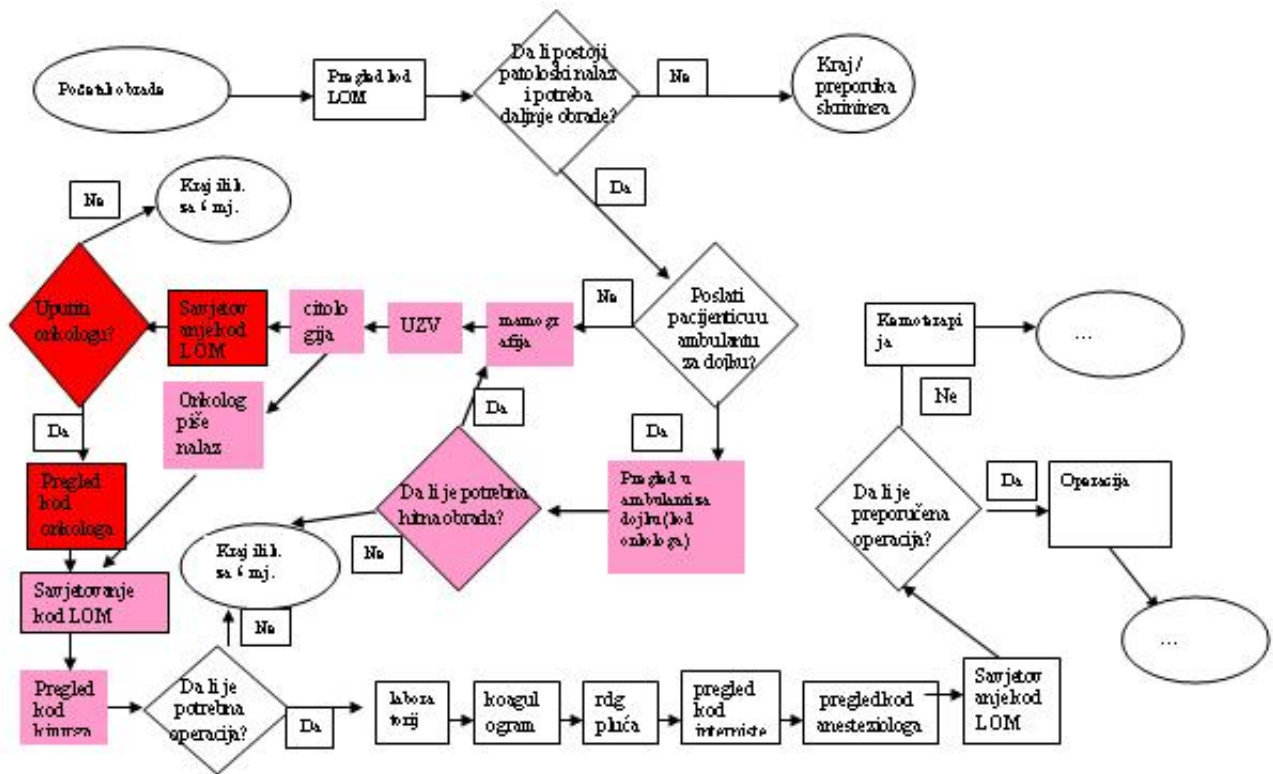
Oprema: postojeća uz potrebnu nabavu informatičke opreme za virtualno povezivanje s ostalim specijalnostima (radiolozi – mamografija, ultrazvuk, citolozi, patolozi i kirurzi)

Način rada:

- medicinska sestra prima pacijentice u Ambulantu za dojku na osnovi crvene uputnice liječnika obiteljske medicine
- onkolog pregledava ženu
- onkolog utvrđuje postoji li potreba za daljnjim dijagnostičkim pretragama kako bi se mogla postaviti dijagnoza (primjer - dolazak pacijentice bez obavljene mamografije)
- onkolog u slučaju potrebe za hitnom dijagnostikom piše „crnu na crvenu uputnicu“ i upućuje pacijenticu u daljnji dijagnostički postupak
- onkolog čeka na nalaz dijagnostičke pretrage i dohvaća ga virtualnim povezivanjem s ostalim specijalnostima
- onkolog piše nalaz i preporuke liječniku obiteljske medicine
- medicinska sestra vodi evidenciju o upućivanju žena na daljnje pretrage (odvojeno hitnoća - crna na crvenu uputnicu od ostalih žena)
- medicinska sestra u slučaju nejavljanja žene u roku od 7 dana obavještava onkologa
- onkolog naziva obiteljskog liječnika, raspituje se za pacijenticu, razloge odlaganja pretraga i nedolaska na kontrolni pregled
- onkolog dogovora s obiteljskim liječnikom potrebne korake
- psiholog, vanjski suradnik, specijaliziran za rad s onkološkim bolesnicima uključuje se u slučaju potrebe za psihološkim suportom pacijentici

Slika 5.

DIJAGRAM TOKA DIJAGNOSTIČKOG POSTUPKA KOD BOLESTI DOJKE I RADA AMBULANTE ZA DOJKU



Projekt je u listopadu 2004.g. prikazan na sastanku voditelja djelatnosti te na stručnom vijeću Bolnice. Odlukom Upravnog vijeća u studenom 2004.godine Ambulanta za dojkę ušla u pravne akte Bolnice. Početkom 2005. godine otpočelo je uređivanje prostora Ambulante sa svim popratnim sadržajima te nabava dodatne opreme za što je Istarska županija osigurala 100 000,00 kn. Učenici Osnovne škole Veruda iz Pule oplemenili su prostorije sa 160 svojih crteža.

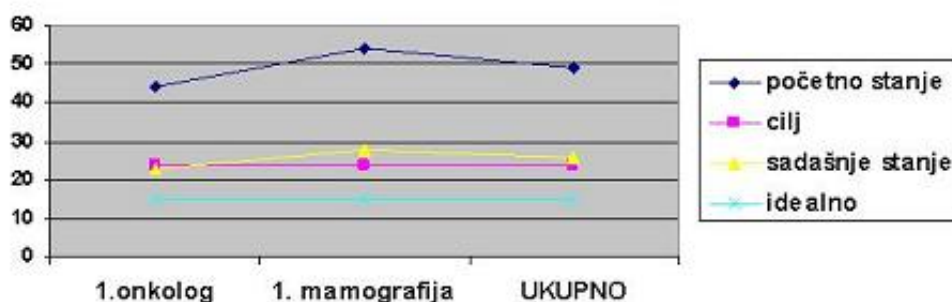
Bolnički informatički sustav je nadograđivan u dvije faze: u prvoj fazi u travnju započeo je unos u bazu podataka pacijentica koje ulaze u Ambulantu za dojkę, a od lipnja mogućnost pristupa unešenim podacima svim radilištima koja su uključena u dijagnostički i terapijski postupak (onkolog, kirurg, radiolog).

REZULTATI

Po dovršetku opremanja i uređenja prostora Ambulante za dojkę ona je službeno otvorena u svibnju. Iz Ambulante za dojkę upućene su 54 žene na daljnju hitnu obradu uz prosječno trajanje obrade od 6 dana, a ovakvom hitnom obradom otkriven je rak dojkę kod 13 žena. Dogovorene protumjere s kojima se otpočelo praktički odmah nakon TQM edukacije dovele su do ostvarenja ciljeva (Slika 6.):

- kod 56 operiranih žena ukupno prosječno trajanje dijagnostičkog postupka bilo je 25,71 dana (ranije 49,29 dana),
- kod žena koje su obradu započele dolaskom onkologu te nakon toga krenule u dijagnostičke pretrage (neke redovnim putem, a neke preko "crne na crvenu uputnicu") prosječno trajanje dijagnostičkog postupka bilo je 22,79 dana (ranije 44,06 dana),
- kod žena kod kojih obavljanje pretraga (mamografija, UTZ, citologija) prethodi onkološkom pregledu prosječno trajanje dijagnostičkog postupka bilo je 27,91 dana (ranije 53,94 dana).

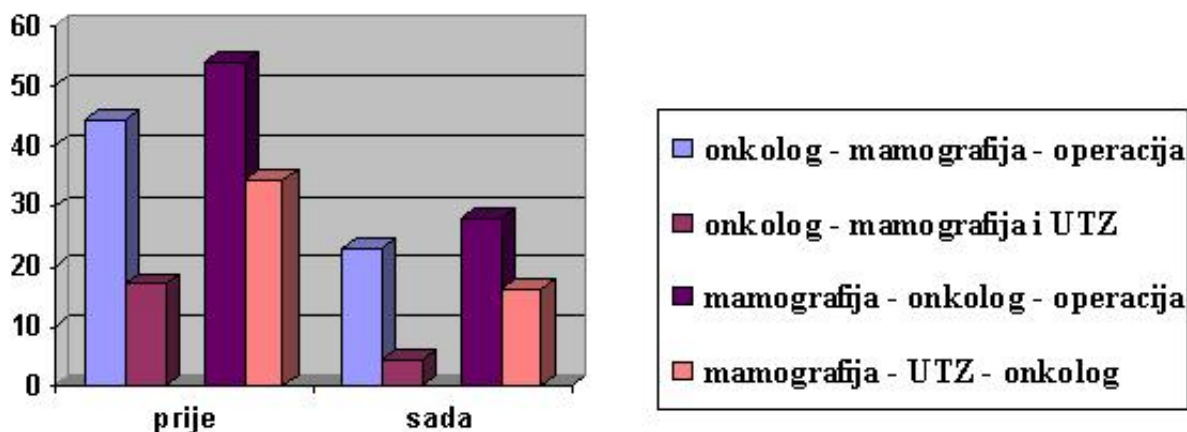
Slika 6. Trajanje dijagnostičkog procesa: početno stanje, cilj i sadašnje stanje



Trajanje kritičnih koraka se također smanjilo (Slika 7.) i to:

- od onkologa do mamografije i ultrazvuka na 4,43 dana (ranije 17,09 dana)
- od mamografije ili ultrazvuka do onkologa na 16,11 dana (ranije 34,13 dana)

Slika 7. Prosječan broj dana trajanja obrade od prvog kontakta (onkolog ili mamografija) do operacije i trajanje kritičnih koraka u procesu



RASPRAVA

U slučajevima kada žena prvo dolazi onkologu i on je upućuje na daljnje pretrage (bez obzira da li hitno ili regularnom procedurom), cilj smanjenja prosječnog trajanja obrade žena s karcinomom dojke na 24 dana je postignut i premašen (iznosi 22,79 dana). Posebno je smanjeno trajanje procesa od onkologa do mamografije odnosno ultrazvuka (sa 17,09 na 4,43 dana). Tome je značajno doprinijela primjena "crne na crvenu uputnicu".

Smanjeno je trajanje obrade u slučajevima kada obavljanje pretraga (mamografija, ultrazvuk, citologija) prethodi onkološkom pregledu (s 53,94 na 27,91 dana), te je i ovaj cilj gotovo ostvaren. Okolnosti koje su otežale postizanje ovog cilja su:

- program virtualnog povezivanja (onkolog-radiolog-kirurg) je tek nedavno profunkcionirao na način da onkolog može vidjeti sve patološke mamograme (pa i one koje nije sam uputio),
- mamografiju rade i druge ugovorne i privatne radiološke ordinacije (izvan Opće bolnice) te je stoga dio sustava izvan naše kontrole.

Ipak podaci pokazuju da je smanjeno trajanje procesa od mamografije do onkologa s 34,13 na 16,11 dana. Tome je značajno doprinijela promjena rada šaltera radiologije i promptna obrada žena upućenih na mamografiju kao hitnoća. No, ne možemo zanemariti ni čitavo okruženje Istarske županije i druge aktivnosti koje se provode na senzibilizaciji javnosti za rano otkrivanje raka dojke.

ZAKLJUČAK

U razdoblju od 1. lipnja 2004. do 31. svibnja 2005. godine smanjen je prosječan broj dana trajanja obrade žena s karcinomom dojke za 23,58 dana. Cilj smanjenja prosječnog broja dana trajanja obrade žena s karcinomom dojke na 24 dana je postignut u slučajevima kada žena prvo dolazi onkologu i on je upućuje na daljnje pretrage. Ovo iskustvo ukazuje da je TQM metodologija primjenjiva u našim uvjetima i da uz kontinuirani i predani rad može dati vrijedne rezultate. Slijedi rad na daljnjem unaprjeđivanju virtualne povezanosti unutar same Opće bolnice Pula (patolog, citolog) kao i naponi za informatičko umrežavanje drugih radioloških ordinacija s Ambulantom za dojku kako bi još bolje koordinirali skrb o ženama s rakom dojke te ubrzali dijagnostičku i terapijsku proceduru.

Kontakt:

mr.sc. Marija Tatković, dr.med.
Odjel za hematologiju i onkologiju
Djelatnost za unutrašnje bolesti
Opća bolnica Pula
tel. 052 376-170