

AUSTRALIAN NATIONAL SAFETY AND QUALITY HEALTH STANDARDS

STANDARD 2 – PARTNERING WITH CONSUMERS

Paul Cohen, Deputy Chief
Executive Barwon Health

Putting pieces of the puzzle together
Celebrating more than 10 years of
collaboration of health education

AUSTRALIA
VIETNAM VOLUNTEERS
RESOURCE GROUP INC



HCMC –2015

HỆ THỐNG TIÊU CHUẨN QUỐC GIA ÚC VỀ AN TOÀN VÀ CHẤT LƯỢNG CHĂM SÓC SỨC KHỎE

TIÊU CHUẨN 2 – HỢP TÁC VỚI KHÁCH HÀNG

Paul Cohen, Deputy Chief
Executive Barwon Health

Putting pieces of the puzzle together
Celebrating more than 10 years of
collaboration of health education

AUSTRALIA
VIETNAM VOLUNTEERS
RESOURCE GROUP INC



HCMC –2015

AGENDA

- A little about Barwon Health;
- Overview of Australian National Safety and Quality Standards;
- Focus on Standard 2 – Partnering with Consumers; and
- Questions.

3

NỘI DUNG

- Sơ lược về Barwon Health;
- Sơ lược về Hệ thống tiêu chuẩn Quốc gia về an toàn và chất lượng chăm sóc sức khỏe;
- Tiêu chuẩn 2 – Hợp tác với khách hàng; và
- Các câu hỏi.

4

BARWON HEALTH PROFILE.....



- **Acute** – University Hospital Geelong (390 beds + 120 under construction).
- **Sub Acute** – McKellar Centre and Aged Care beds (511 beds).
- **Mental Health** – Swanston Centre (40 beds).
- **18 Community/Community Mental Health Sites** throughout the region.

5

VỀ BARWON HEALTH



- **Bệnh cấp tính** – Bệnh viện Đại học Geelong (390 giường + 120 giường sắp đưa vào hoạt động)
- **Bệnh bán cấp** – Trung tâm McKellar Centre và Trung tâm chăm sóc người cao tuổi (511 giường).
- **Sức khỏe tâm thần** – Trung tâm Swanston (40 giường).
- **18 điểm** chăm sóc sức khỏe tâm thần

6

BARWON HEALTH PROFILE.....



- Largest employer in the region (6500 staff).
- Regional Receiving Hospital servicing 250,000 people across Barwon South West Region.
- All services except - NICU, Neurosurgery, Burns, Transplants.
- 3rd busiest Emergency Department in Victoria.

7

VỀ BARWON HEALTH



- Trung tâm lớn nhất trong khu vực (6500 nhân viên).
- Bệnh viện phục vụ 250.000 khách hàng khắp vùng Tây Nam Barwon
- Tất cả các dịch vụ ngoại trừ NICU, phẫu thuật thần kinh, điều trị bỏng, cấy ghép.
- Trung tâm cấp cứu đông thứ 3 ở Victoria.

8

NATIONAL SAFETY AND QUALITY STANDARDS

- Developed through the Australian Commission on Safety and Quality in Healthcare;
- Followed extensive national public and stakeholder consultation;
- Provide a nationally consistent and uniform set of measures of Safety and Quality for application across a wide variety of health services;

9

HỆ THỐNG TIÊU CHUẨN QUỐC GIA VỀ AN TOÀN VÀ CHẤT LƯỢNG TRONG CHĂM SÓC SỨC KHỎE

- Do Ủy ban An toàn và Chất lượng trong chăm sóc sức khỏe của Úc đề ra.
- Dựa theo chuẩn quốc gia và ý kiến chuyên gia từ các lĩnh vực liên quan
- Thiết lập hệ thống đo lường, đánh giá thống nhất về an toàn và chất lượng cho tất cả các dịch vụ y tế;

10

NATIONAL SAFETY AND QUALITY STANDARDS

- Propose evidence-based improvement strategies to deal with gaps between current and best practice; and
- Are used by national accreditation bodies to audit and accredit health services.

11

HỆ THỐNG TIÊU CHUẨN QUỐC GIA VỀ AN TOÀN VÀ CHẤT LƯỢNG

- Đề xuất chiến lược cải tiến dựa trên y học chứng cứ để rút ngắn khoảng cách giữa thực tiễn thực hành lâm sàng và thực hành lâm sàng được khuyến cáo; và
- Được Hội đồng quốc gia công nhận, sửa đổi và áp dụng cho các dịch vụ y tế

12

OVERARCHING STANDARDS

- Standard 1, Governance and Standard 2, Partnering with Consumers set the overall requirement for health care services;
- They provide a context within which the other eight standards operate;
- The remaining eight standards, 3 to 10 relate to specific clinical areas and patient care;
- Today we will focus on Standard 2.

13

TIÊU CHUẨN TỔNG QUÁT

- Tiêu chuẩn 1, Quản lý và Tiêu chuẩn 2, Hợp tác với khách hàng thiết lập các yêu cầu chung cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe.;
- Cơ sở để triển khai 8 tiêu chuẩn còn lại;
- 8 tiêu chuẩn còn lại, từ 3 đến 10, tùy thuộc vào từng lĩnh vực lâm sàng và chăm sóc bệnh nhân riêng biệt;
- Chúng ta sẽ bàn đến Tiêu chuẩn 2.

14

WHY ARE CONSUMERS IMPORTANT?

In Australia, some areas of health (for example Mental Health) have been very good at involving consumers for a long time.

Other areas are just learning.

15

TẠI SAO KHÁCH HÀNG QUAN TRỌNG?

Tại Úc, một số chuyên khoa (như Tâm thần) đã hợp tác rất tốt với khách hàng.

Các chuyên khoa khác vẫn còn học hỏi.

16

WHY ARE CONSUMERS IMPORTANT?

For me this is important because:

- Provides real feedback about our quality from the people who use the service;
- Having real people provide feedback assists changing clinician practice; and
- If consumers understand why (for example) hand hygiene is important, they can assist educate family members who visit and clinical staff.

17

TẠI SAO KHÁCH HÀNG QUAN TRỌNG?

Bởi vì:

- Cung cấp những phản hồi chính xác về chất lượng dịch vụ từ những người thụ hưởng dịch vụ đó;
- Giúp cải thiện thực hành lâm sàng; và
- Nếu khách hàng hiểu được lý do (ví dụ) vì sao vệ sinh tay là quan trọng, họ sẽ giúp giáo dục các thành viên gia đình và nhân viên y tế.

18

STANDARD 2

Partnering with Consumers requires the involvement of consumers in:

- Planning;
- Design; and
- Evaluation of health service.



19

TIÊU CHUẨN 2

Hợp tác với khách hàng đòi hỏi sự tham gia của khách hàng vào việc:

- Lập kế hoạch;
- Lên chương trình; và
- Đánh giá về dịch vụ y tế.



20

STANDARD 2 - DETAIL

Health Service organisations must demonstrate a range of actions to ensure compliance with Standard 2.

Within Standard 2 there are:

- 9 Criterion; and
- 17 Actions that must be demonstrated against these criterion.

Health Services are subject to a major national audit every three years to test compliance.

21

TIÊU CHUẨN 2 – CHI TIẾT

Tổ chức Y tế phải đề ra kế hoạch chi tiết để đảm bảo tuân thủ tiêu chuẩn 2.

Tiêu chuẩn 2 gồm:

- 9 tiêu chuẩn; và
- 17 bước phản ánh các tiêu chuẩn này

Kiểm tra đánh giá mỗi 3 năm

22

CRITERION 1

Criterion 1 requires structures that facilitate partnership with consumers.

This involves:

- Involving consumers and/or carers in the governance of the organisation; and
- Ensuring that partnerships are reflective of the diverse range of backgrounds within the region served by the health service.

23

TIÊU CHUẨN 1

Tiêu chuẩn 1 đòi hỏi cơ sở tạo nên mối liên kết hợp tác với khách hàng.

Bao gồm:

- Đưa khách hàng và/hoặc người chăm sóc vào quá trình quản lý cơ sở y tế; và
- Đảm bảo rằng việc hợp tác có thể phản ánh nhiều khía cạnh khác nhau trong khu vực được chăm sóc y tế

24

CRITERION 2

Criterion 2 requires policies and protocols for partnering with consumers and/or carers.

This involves:

- Implementing a systematic process for involving consumers and/or carers in strategic and operational planning; and
- Involving consumers and/or carers in decision making about safety and quality.

25

TIÊU CHUẨN 2

Tiêu chuẩn 2 đòi hỏi các chính sách và quy trình cụ thể trong việc hợp tác với khách hàng và/hoặc thân nhân.

Bao gồm:

- Tiến hành một quy trình hệ thống trong đó đặt khách hàng và/hoặc thân nhân vào chiến lược và kế hoạch hoạt động; và
- Khách hàng và/hoặc thân nhân tham gia vào các quyết định liên quan đến an toàn và chất lượng dịch vụ

26

CRITERION 3

Criterion 3 requires the provision of training and resources for consumers who participate in their health service.



This requires the health service to provide orientation training and resources to these consumers and/or carers so they can perform their role

27

TIÊU CHUẨN 3

Tiêu chuẩn 3 yêu cầu nguồn lực và việc huấn luyện để khách hàng tham gia vào dịch vụ y tế



Tiêu chuẩn này yêu cầu nguồn lực và việc huấn luyện để khách hàng tham gia vào dịch vụ y tế và thể hiện được vai trò của mình

28

CRITERION 4

Criterion 4 requires health services to consult consumers on patient information distributed by the organisation.

This involves:

- Soliciting feedback from consumers and/or carers; and
- Incorporating that feedback.



29

TIÊU CHUẨN 4

Tiêu chuẩn 4 yêu cầu cơ sở y tế phải tư vấn cho khách hàng về những thông tin cần thiết.

Bao gồm:

- Yêu cầu phản hồi từ khách hàng và/hoặc thân nhân; và
- Phối hợp dựa trên các phản hồi đó



30

CRITERION 5

Criterion 5 requires a health service to partner with consumers and/or carers in the identification, development and implementation of design processes.



31

TIÊU CHUẨN 5

Tiêu chuẩn 5 đòi hỏi cơ sở y tế hợp tác với khách hàng và/hoặc thân nhân trong việc xác định, phát triển và tiến hành đề ra quá trình chăm sóc y tế.



32

CRITERION 6

Criterion 6 requires training of senior management, clinical leaders and the workforce in the value and ways to facilitate consumer engagement.

It involves:

- Provision of training on patient centred care and how to engage consumers; and
- Involving consumers in training the workforce.

33

TIÊU CHUẨN 6

Tiêu chuẩn 6 đòi hỏi có sự huấn luyện cho người quản lý, người đứng đầu đơn vị lâm sàng và nguồn nhân lực trong việc gắn kết với khách hàng.

Bao gồm:

- Huấn luyện về chăm sóc và gắn kết với khách hàng; và
- Quan tâm đến vai trò của khách hàng trong huấn luyện nhân sự

34

CRITERION 7

Criterion 7 requires an organisation to inform consumers and/or carers about safety and quality performance.

This must be done in a way that is meaningful and easy to understand.

35

TIÊU CHUẨN 7

Tiêu chuẩn 7 đòi hỏi phải thiết lập 1 bộ phận thông tin cho khách hàng và/hoặc thân nhân về an toàn và chất lượng trong chăm sóc sức khỏe.

Phải đúng, đủ và dễ hiểu.

36

CRITERION 8

Criterion 8 requires involvement of consumers in the review and analysis of organisational performance.

The health service should also have a process for involving consumers in the planning and implementation of improvement processes.

37

TIÊU CHUẨN 8

Tiêu chuẩn 8 đòi hỏi vai trò của khách hàng trong báo cáo và phân tích về hoạt động của cơ sở y tế.

Cơ sở y tế phải có quy trình cụ thể, đưa khách hàng vào quá trình lập kế hoạch, thực hiện và cải tiến các hoạt động.

38

CRITERION 9

Criterion 9 requires consumers to participate in the evaluation of patient feedback data.

This should also include the involvement of consumers and/or carers in improvement activities identified through evaluation of the data.

39

TIÊU CHUẨN 9

Tiêu chuẩn 9 yêu cầu khách hàng tham gia vào việc đánh giá các phản hồi từ người bệnh.

Bao gồm sự tham gia của khách hàng và/hoặc thân nhân vào việc cải tiến các hoạt động của cơ sở y tế dựa trên việc đánh giá từ các dữ liệu.

40

STANDARD 2 SUMMARY

Standard 2 represents a systematic approach that requires health services to appropriately involve consumers and/or carers in the planning, delivery and assessment of health services.

It requires active partnership with consumers and their carers and a move away from a paternalistic approach sometimes associated with health care.

It requires health services to ensure highest focus on consumer partnerships, at Board and Chief Executive level.

41

TIÊU CHUẨN 2 – TÓM TẮT

Tiêu chuẩn 2: phương án hệ thống yêu cầu cơ sở y tế đưa khách hàng và/hoặc thân nhân vào việc lập kế hoạch, cung cấp và đánh giá dịch vụ y tế.

Phải hợp tác chủ động với khách hàng và thân nhân, loại bỏ lối cung cấp dịch vụ kiểu ban ơn.

Đòi hỏi cơ sở y tế phải có sự tập trung cao nhất vào việc hợp tác với khách hàng.

42

BARWON HEALTH ACCREDITATION

Barwon Health recently underwent our first audit under this new national framework.

Overall we did very well although there are areas for improvement.

In Standard 2 we performed really well. Achieving “met with merit” for every criteria.

43

CÔNG NHẬN CỦA BARWON HEALTH

Barwon Health vừa có đợt kiểm tra đầu tiên về việc thực hiện theo hệ thống tiêu chuẩn quốc gia mới này.

Nhìn chung, chúng tôi đã thực hiện tốt dù có nhiều mảng có thể cải tiến tốt hơn.

Chúng tôi đã thực hiện tốt tiêu chuẩn 2, đạt tất cả các tiêu chuẩn trong tiêu chuẩn này.

44

STANDARD 1

That concludes my talk today.

Thank you

Questions?

45

TIÊU CHUẨN 1

Cảm ơn các bạn!

Câu hỏi?

46