



*Evropský sociální fond
Praha & EU: Investujeme do vaší budoucnosti*

„Vzdělávací akademie“

rozvoj a inovace systému dalšího profesního vzdělávání ve VFN v Praze

Kvalita pracoviště ve VFN

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem.



Akreditace pracoviště

Akreditace je formální proces, jehož cílem je poskytování bezpečné zdravotní péče na nejvyšší možné úrovni kvality.

Vychází ze standardů a procesů poskytování zdravotní péče vypracovaných odborníky ve zdravotnictví.

Využívá kvalifikovaných a nezávislých inspektorů.



Proč akreditace?

- Rychlý rozvoj zdravotnictví, bezpečí pro pacienta i personál;
- konkurenční tlaky mezi jednotlivými zařízeními;
- prokazatelné zvyšování bezpečnosti péče o pacienta;
- prestiž, více pacientů vč.cizinců;
- „počítá se s námi“ – očekávaná lepší spolupráce a pojišťovnami.

K čemu to je ???

- Popis a nastavení procesů
 - › eliminace duplicit a minimalizace variability („lidová tvořivost“)
 - › identifikace rizik (preventivní opatření)
 - › personální management
- Kvalita lidských zdrojů – týmová práce
- Manažerská inventura



Tým kvality zdravotní péče

Složení Týmu pro kvalitu péče:

- manažer
- tým lékařů
- tým nelékařských zdravotnických pracovníků
- podpůrná, administrativní a technická část



Tým kvality zdravotní péče

Co to je?

- Poradní a výkonný orgán ředitelky VFN v Praze.
- Všichni členové týmu jsou interními auditory.

Jaký je jeho úkol?

- Připravovat návrhy řešení, opatření a doporučení, jejichž cílem je zvyšování kvality zdravotní péče poskytované na všech pracovištích VFN v Praze.



Tým kvality zdravotní péče

Spolupráce?

- Spolupráce s klinikami prostřednictvím kvalifikátorů na klinikách /lékař, sestra/.
- Gynekologicko-porodnická klinika:
 - MUDr.David Pavlišta,v.s.Hana Rittsteinová
 - MUDr.Karel Liška,v.s.Blanka Najmanová, Mgr.Michaela Víznerová.
- Přenos informací oběma směry.
- Podněty od personálu.
- Příprava dokumentů.
- Pomoc s odstraňováním závad.
- Zpětná vazba - kontrola.

Soustředěné informace

- Vedení VFN – Tým kvality
- Portál „Kvalita“ na DMS 3
 - kritéria pro kontroly pracoviště, zápisy ze schůzí
- Portál jednotlivých pracovišť
 - pomoc personálu - užitečné informace (souhlasy, postupy, provozní řád kliniky)



Spojená akreditační komise ČR

/SAK ČR/ o.p.s.

- Založena roku 1998 jako nestátní organizace, Obecně prospěšná společnost (nepodléhá ani MZ ČR, ani pojišťovnám)
- Poskytuje:
 - akreditační a konzultační služby
 - přednášková činnost
 - standardy, metodiky, průvodce
 - právní poradna



Národní akreditační standardy pro nemocnice

Moderní a efektivní nástroj pro zvyšování kvality a bezpečí poskytované zdravotní péče.

Zmapování úrovně kvality a bezpečí ve zdravotnickém zařízení.

- MZ ČR - 50 akreditačních standardů
- SAK ČR - manuál a metodiku
(srozumitelnost, jednoznačnost)

Národní akreditační standardy pro nemocnice

I.9.2009 II. vydání, doplněno o další standardy na 74:

- zpřesnění požadavků na některé oblasti např. ošetrovatelský proces, dodržování práv pacientů, provoz zdravotnického zařízení, nutriční péče, hygienicko-epidemiologická problematika;
- zařazení nových standardů v souladu se zahraničními zkušenostmi např. kontinuita poskytované péče, edukace pacientů;
- podstoupení externího hodnocení a naplnění standardů SAK ČR.



VLASTNÍ AKREDITACE PRACOVISTĚ



Národní akreditační standardy pro nemocnice

Struktura publikace

- U každého standardu je uveden účel a popis možnosti jeho naplnění.
- Indikátory standardu – tj. měřitelné parametry naplnění.
- Odkaz na legislativní normy je aktuálně na webu www.sakcr.cz



Interní audit

- Je společným požadavkem všech systémů managementu kvality.
- Normy ISO soustava mezinárodních norem zabývajících se kvalitou
(výrobní organizace = produkt,
poskytovatelé služeb = klienti)
- SAK ČR
- Mezinárodní akreditace JCI



Proč interní audit?

Základní požadavek všech systémů kvality.

- Prokazatelné periodické prověřování standardů.
- Prokazatelná reakce na odhalené nedostatky (nápravná opatření).
- Aktivní vyhledávání rizikových míst procesů-preventivní opatření.

Interní audit

Oblasti zaměření

- I. Standardy řízení kvality a bezpečí
- II. Standardy diagnostické péče
- III. Standardy péče o pacienty
- IV. Standardy kontinuity zdravotní péče
- V. Standardy dodržování práv pacientů
- VI. Standardy podmínek poskytované péče
- VII. Standardy managementu
- VIII. Standardy řízení lidských zdrojů
- IX. Standardy pro sběr a zpracování informací
- X. Standardy protiepidemických opatření



Interní audit

KOMUNIKACE S AUDITORY

Způsob shromažďování informací auditorem:

- pohovory s personálem,
- pozorováním činností na místě,
- přezkoumání dokumentů na místě,
- přezkoumání záznamů k příslušnému procesu.

Interní auditor není nepřítel!

Kdo by měl odhalit chyby?



Interní audit

CO VŠE JE AUDITORY SLEDOVÁNO

Všechno !

- Interní audit je prostředek k odhalení chyb a ke zlepšování.
- Interní audit je i motivačním nástrojem
(*je příjemné vědět, že jsme dobří*).
- Poskytuje objektivní informace o stavu auditovaných procesů.
- Dává jasná pravidla, co se bude auditovat
(*kritéria na Intranetu*).
- Interní audit má i edukační charakter.
- Auditor se vrací přesvědčit, zda zjištění jsou napravena.



Interní audit

POVINNOSTI PRACOVNÍKŮ

- Respektovat audit jako součást řídicí práce vedení.
- Umožnit auditorovi vstup na pracoviště.
- Podávat požadované informace, předkládat dokumenty a dokladovat svou činnost.
- Zodpovídat dotazy a podávat pravdivé informace.
- Ke zjištěným nedostatkům podávat vysvětlení.
- Dodržovat zásady komunikace.

Interní audit

TYPY AUDITŮ

- **Audit systému managementu kvality**
PROVĚŘENÍ VŠECH POŽADAVKŮ
- **Audit procesu**
ZAMĚŘEN NA KONTINUITU - NÁVAZNOST PÉČE
- **Audit produktu**
(NAPŘ. KREVNÍ DERIVÁTY, MAGISTRALITY)
- **Audit personálu**
KVALIFIKACE PERSONÁLU, KOMPETENCE, ADAPTAČNÍ PROCES, NAPLŇOVÁNÍ KVALIFIKAČNÍCH POŽADAVKŮ, KPR, BOZP, PO, CELožIVOTNÍ VZDĚLÁVÁNÍ, HODNOCENÍ ZPŮSOBILOSTI K VÝKONU POVOLÁNÍ...
- **Stopař**



Interní audit

MOŽNÉ OTÁZKY AUDITORA

- Jak dlouho zde pracujete?
 - *(BOZP, PO, provozní řád pracoviště...?)*
- Jaké je vaše pracovní zařazení?
 - *(identifikační karta, OPP, “ruce“...)*
- Co zrovna připravujete?
 - *(léky-čas, záznam podání, úklid, ředění dezinfekce...)*
- Jak často odmrázujete lednici?
 - *(záznam teploty v lednici, kam dáte léky z lednice během odmrázování, co uděláte když bude špatná teplota...)*
- Jak budete postupovat v případě požáru?
 - *(seznámení s obsluhou - údržbou přístroje)*
- Máte zaveden nějaký postup, který brání záměně pacienta? Je někde napsán?



Stopař

Posouzení procesů
zavedených v zařízení
z pohledu konkrétního
pacienta.

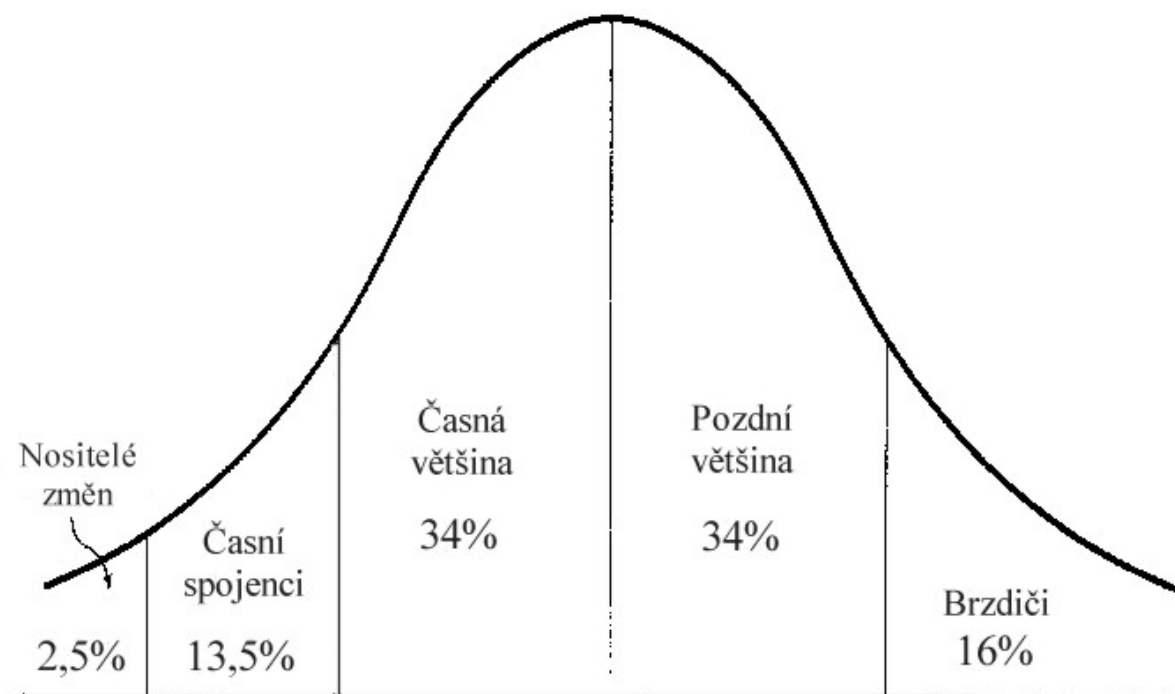
Stopař

- Získání mnoha informací v krátkém čase.
- Zmapování kontinuity poskytované péče:
 - časová návaznost mezi jednotlivými pracovišti;
 - hodnocení účinnosti poskytnuté péče.
- Prověřování podle chorobopisu (otevřeného i uzavřeného) od přijetí po propuštění:
 - „stopujeme,, pacienta, co vše se s ním dělo napříč celým zdravotnickým zařízením.



Řádné vedení zdravotnické dokumentace!

Přijetí změn personálem v čase



Závěr



Závěr





Děkuji Vám za pozornost.