

# Jak probíhá certifikační audit?

Mgr. Erna Mičudová

Květen 2014

# Co je to kvalita ??

Kvalitu poskytované zdravotní péče je možno vyjádřit jako souhrn dostupných informací o

- odbornosti v diagnosticko - terapeutickém postupu léčby onemocnění
- bezpečnosti pacienta ve zdravotnickém zařízení (ZZ)
- subjektivním vnímání pacienta z konkrétní zkušeností se ZZ

# Co přináší kvalita ?

- Vyšší účinnost zdravotnického systému pro dosažení vyššího efektu při ovlivnění populačního zdraví
- Posílení efektivity zdravotní péče -dosahovat maximálně dosažitelných přínosů pro pacienty při minimálních nákladech



# Co přináší kvalita ?

- Zdravotnictví spotřebuje jen „přiměřenou“ část HDP
- Posílení odpovědnosti občana za vlastní zdraví



# Systemové modely

1. Modely systémů managementu jakosti
  - Mezinárodní organizace pro normalizaci - ISO
2. Modely excelence světových cen za jakost
  - MBNQA
  - EFQM
3. Akreditační standardy
  - ALPHA
  - JCAHO
  - JCI
  - NIAHO /DIAS
  - SAK

# Legislativa

- Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách
- Vyhláška 98/2012 Sb. o zdravotnické dokumentaci
- Vyhláška 102/2012 Sb., o hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče



# **Vyhl. č. 102/2012 Sb, o hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče**

Minimální hodnotící standardy řízení kvality a bezpečí

- **1.1. Standard: zavedení programu zvyšování kvality a bezpečí**
- **1.2. Standard: sledování a vyhodnocování nežádoucích událostí**
- **1.3. Standard: sledování spokojenosti pacientů**
- **1.4. Standard: sledování a vyhodnocování stížností a podnětů týkajících se lůžkové zdravotní péče**
- **1.5. Standard: využívání doporučených diagnostických, léčebných a ošetrovatelských postupů**

# **Vyhl. č. 102/2012 Sb, o hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče**

Minimální hodnotící standardy péče o pacienty

- **2.1. Standard: dodržování práv pacientů a osob pacientům blízkých**
- **2.2. Standard: stanovení interních pravidel vedení zdravotnické dokumentace**
- **2.3. Standard: zajištění konzultačních služeb**
- **2.4. Standard: bezpečné zacházení s léčivými přípravky a zdravotnickými prostředky**
- **2.5. Standard: kvalita stravování pacientů a nutriční péče**
- **2.6. Standard: zajištění léčebně rehabilitační péče**
- **2.7. Standard: podpora zdraví a prevence nemocí**
- **2.8. Standard: kontinuita zdravotní péče**
- **2.9. Standard: identifikace pacientů**
- **2.10. Standard: zajištění kardiopulmonální resuscitace**



# **Vyhl. č. 102/2012 Sb, o hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče**

Minimální hodnotící standardy řízení lidských zdrojů

- **3.1. Standard: personální zabezpečení lůžkové zdravotní péče**

Minimální hodnotící standardy zajištění bezpečného prostředí pro pacienty a zaměstnance

- **4.1. Standard: bezpečné prostředí pro pacienty a zaměstnance**

# Příprava zaměstnanců k akreditaci

- Přednášky
- Edukační materiály
- Koučing na pracovišti
- Systematické vzdělávání vedoucími pracovníky
- Vzdělávací materiály na intranetu
- Audity
- Kontrolní činnost



# Průběh akreditace

- Akreditační šetření probíhalo čtyři dny
- Byly dopředu určeny útvary
- Průběh akreditace byl monitorován a písemně dokumentován

# Průběh akreditace

Předmětem auditu byla:

- vnitřní dokumentace
- zdravotnická dokumentace
- systém poskytované zdravotní péče
- personální zabezpečení
- technické zabezpečení

# Průběh akreditace

- prevence nozokomiálních nákaz
- pracovní úrazy profesních nákazy
- mimořádné události
- stížnosti
- kompetence, vzdělávání a hodnocení pracovníků.

# Průběh akreditace

- Audit Stopař spojený s plošným auditem pracoviště
- Konfrontace se standardy, a to jak akreditačními tak i vnitřními

# Průběh akreditace

- pohovorem se zaměstnanci,
- pohovorem s pacienty,
- prohlídkou pracovišť zdravotnického zařízení,
- kontrolou dokumentace týkající se standardů
- sledováním pracovních postupů týkajících se standardů.



# Průběh akreditace- chyby

- nesoulad v dokumentaci pacienta – nekompletní dokumentace – podpisy, autorizace záznamů
- léková politika, rizika spojená s preskripcí, kontrola preskripce, kontrola interakcí, hlášení nežádoucích událostí spojených se systémem podávání léků.



# Čeho se vyvarovat

- Nejednotné informace - stanovit osoby, která budou vysvětlovat konkrétní problematiku
- Nesnažit se mluvit jazykem auditorů - komunikační nedorozumění - překladatel
- Nezakrývat a neomlouvat chyby
- Nepřemotivovat personál - více chyb než běžně

# Přínos mezinárodní akreditace

- Standardizace a dokumentace mnoha rizikových procesů během přípravy k akreditaci.
- Realizace projektů zvyšujících kvalitu a bezpečí pro pacienty, zjednodušující a bezpečnou práci pro zaměstnance.

# Přínos mezinárodní akreditace

- Ucelení dat využitelných pro management nemocnice.
- Deklarace kvalitní a bezpečné péče dokladující získání akreditace.

# Přínos mezinárodní akreditace

- Potvrzení (a to jak veřejnosti, tak zaměstnancům a managementu), že poskytujeme péči srovnatelnou v mezinárodním měřítku.



S radostí do toho

