

- 1 **Standardy, akreditace a audit ošetrovatelské péče v ČR**
- 2 **STANDARDY - platné definice kvalitní úrovně ošetrovatelské**
 - vznikly v 70. letech v USA jako odezva na Chartu práv nemocných
 - závazná norma ošetrovatelské péče, která umožňuje hodnocení, chrání pracovníky před právním postihem
 - druhy
 - lokální : vydávají např. odpovědní pracovníci nemocnic
 - centrální : vydává např. Ministerstvo zdravotnictví
- 3 **OŠETŘOVATELSKÝ AUDIT**
 - celkové vyhodnocení kvality ošetrovatelské péče, které provádí supervizor nebo pracovník MZ
 - Audity hodnotí práci zdravotnických pracovníků, hodnotí celkový provoz na ošetrovacích jednotkách, hodnotí spokojenost klientů.
- 4 **STANDARDY a AUDITY OŠETŘOVATELSKÉ PÉČE**
- 5 **Standardizace**
 - Ve vyspělých zemích je samozřejmostí, že pacienti a plátcí (pojišťovny) očekávají od zdravotnických zařízení kvalitní, efektivní a standardizované služby.
 - Navíc se od nich očekává, že budou schopna kdykoliv předložit důkazy o kvalitě jimi poskytované péče.
 - Zdravotnictví, vzhledem ke své komplexnosti, vyžaduje standardizaci v daleko větší míře než průmysl.
 -
- 6
 - Ve zdravotnictví se pro zachování kvality ošetrovatelské péče vychází z auditů a standardů.
 - Standardy zlepšují individuální péči ošetrovatelského procesu, vymezují konkrétně co je v dané oblasti považováno za kvalitní, dodržují etická pravidla ošetrovatelského procesu.
 - Rozdělují se na
 - standardy ošetrovatelské péče,
 - ošetrovatelského obsahu,
 - ošetrovatelských cílů
 - standardy strukturální.
 - Audit je hodnocení spokojenosti klientů v organizaci, personálu, prostředí a dodržování kvality ošetrovatelské péče.
- 7 **Standardizace zdravotní péče**
 - Ve vyspělých zemích je samozřejmostí, že pacienti a plátcí (pojišťovny) očekávají od zdravotnických zařízení kvalitní, efektivní a standardizované služby.
 - Navíc se od nich očekává, že budou schopna kdykoliv předložit důkazy o kvalitě jimi poskytované péče.
 - Z těchto důvodů je pro činnost zdravotnických zařízení strategicky důležité používání systémových modelů kontinuálního zvyšování kvality a efektivity poskytované péče.
 - Zdravotnictví, vzhledem ke své komplexnosti, vyžaduje standardizaci v daleko větší míře než průmysl.
- 8 **Základní systémové modely jištění kvality v léčebné a ošetrovatelské péči v EU, nebo které rozvoj evropských modelů význačnou měrou ovlivnily**
 - 1. Modely systémů řízení kvality (Mezinárodní organizace pro normalizaci - ISO)

- 2. Modely národních a nadnárodních akreditačních standardů (JCAHO – Společná komise pro akreditace zdravotnických zařízení, JCI - Spojená mezinárodní komise, SAK-ČR- Spojená akreditační komise ČR)
- 3. Modely definující proces tvorby národních akreditačních standardů (ISQua – Mezinárodní společnost pro kvalitu ve zdravotnictví, ALPHA- dceřinná organizace ISQua)
- 4. Modely excelence – světové ceny za kvalitu – (Cena Malcolma Baldrige, EFQM – Evropská cena kvality, Six Sigma)

9 **Termín ISO**

- Označuje Mezinárodní organizaci pro standardizaci (The International Organization for Standardization).
- Série ISO 9000, zabývající se kvalitou vznikla v roce 1987, kdy se svět začal hlouběji zabývat kvalitou.
- Tyto normy se uplatňují ve všech oblastech průmyslu a služeb.
- V přetransformované podobě se také uplatňují v rámci zdravotnictví..

10 **Certifikace ISO 9001: 2000**

- Série ISO zabývající se standardizací byla v roce 2000 sjednocena do série 9001: 2000.
- Získání certifikace ISO 9001: 2000 znamená, že organizace byla prošetřena a bylo zjištěno, že má systém managementu, který zajišťuje důkladnost a spolehlivost.
- Prostřednictvím ISO se provádí tzv. certifikační audit, kterým se uděluje certifikace.

11

- ISO 9001:2000 však již nic neříká o účinnosti léčebné péče nebo efektivitě lékaře.
- ISO 9001: 2000 nemůže nahradit široké zaměření akreditací na specifické potřeby zdravotnických zařízení.
- Vhodné uplatňování norem ISO: laboratoře, transfúzní stanice, podpůrné provozy zdravotní péče.

12 **Akreditace zdravotnického zařízení**

- představuje uznání oficiálně pověřenou autoritou, že zdravotnické zařízení je způsobilé k poskytování kvalitní zdravotní péče a má vytvořen funkční a účinný způsob pro posuzování výkonnosti a pro kontinuální zvyšování kvality poskytované péče.
- České zdravotnictví si bylo již v roce 1989 vědomo značných rozdílů mezi jednotlivými zdravotnickými zařízeními. V roce 1994 byl iniciován projekt „Akreditace nemocnic“, na kterém se podílela, kromě MZ celá řada dalších subjektů. V roce 1998 byly ve věstníku MZ uveřejněny akreditační standardy a metodika. V roce 1999 byla v ČR akreditována první nemocnice.
- Spojená akreditační komise České republiky vydala v roce 1998 padesát akreditačních standardů, které jsou rozděleny do deseti tematických oblastí.

13 **Oblasti akreditačních standardů**

- 1. Oblast kvality (kontinuální zvyšování kvality, tvorba standardů)
- 2. Diagnostické postupy;
- 3. Péče o pacienta
- 4. Kontinuita péče (převoz pacientů na jiné oddělení, do jiného zdrav. zařízení)
- 5. Dodržování práv pacientů
- 6. Podmínky poskytované péče (směrnice)
- 7. Standardy managementu
- 8. Péče o zaměstnance (kontinuální vzdělávání)
- 9. Sběr a zpracování informací (standardizace zdravotnické dokumentace)
- 10. Protiepidemická opatření
- .

14 **Příprava na inspekci akreditačního týmu**

- v zdravotnickém zařízení v podstatě spočívá v uvedení svých vlastních standardů směrnic a praxe do souladu s akreditačními standardy.
- Inspekční tým se zabývá základními aspekty provozu nemocnice, jeho strukturou, procesy a výstupy péče: informace o kvalitě provozu zdravotnické dokumentace, inspekci jednotlivých oddělení a pohovorem se zaměstnanci a pacienti.
- Inspekce trvá 2-3 dny a akreditace se uděluje na období 2-3 let.

15 **Mezinárodní akreditační standardy**

- Společná komise pro akreditaci zdravotnických zařízení vznikla v roce 1951 z iniciativy Amerického svazu chirurgů. První akreditační manuál JCAHO vznikl v roce 1976.
- Vzhledem k šířícímu se zájmu globální zdravotnické veřejnosti o akreditační standardy JCAHO rozhodla se tato organizace v roce 1999 vytvořit mezinárodní akreditační program s názvem „Joint Commision International“ JCI – Spojená mezinárodní komise. Požadavky JCI obsahují 370 standardů.
- Některá zdravotnická zařízení v ČR se o tento akreditační model zajímají. První nemocnice v ČR, která získala akreditaci podle mezinárodních akreditačních standardů je Ústřední vojenská nemocnice v Praze.

16 **Mezinárodní společnost pro kvalitu ve zdravotnictví**

- vznikla v roce 1985 během setkání odborníků ve zdravotnictví v italském městě Udine.
- Dceřiná společnost Alpha pomáhá jednotlivým zemím vytvářet nebo zlepšovat jejich akreditační standardy pro zdravotnická zařízení. Snaží se do těchto standardů zabudovat principy významných systémů kvality, jako jsou ISO nebo Baldrige.
- Model JCI je v souladu s mezinárodními principy ALPHA.

17 **Modely excellence**

- a světové ceny slouží k vnitřnímu hodnocení kvality (sebehodnocení) a dokumentaci kvality, mohou se však také stát základem pro vnější hodnocení kvality.
- Cena Malcolma Baldrige byla zavedena v USA v roce 1987 a je přístupná všem sektorům průmyslu a služeb. V roce 1998 byla publikována kritéria Baldridgeovi ceny pro oblast zdravotní péče se zaměřením na soustavné zvyšování kvality a spokojenosti pacienta i se zaměřením na kvalitu provozu.
-

18 **Model EFQM**

- je jedním z možných a vhodných systémů zlepšování kvality ve zdravotnictví. V některých zemích je dokonce zakotven zákonnou normou.
- EFQM nutí organizaci k neustálému monitorování svého vlastního stavu a k průběžnému zvyšování kvality.