

- 1 **Standardy, akreditace a audit ošetrovatelské péče v ČR**
- 2 **STANDARDY - platné definice kvalitní úrovně ošetrovatelské**
 - “ vznikají v 70. letech v USA jako odezva na Chartu práv nemocných
 - “ závazná norma ošetrovatelské péče, umožňuje hodnocení, chrání pracovníky před právním postihem
 - “ druhy
 - . lokální : vydávají např. odpovědní pracovníci nemocnic
 - . centrální : vydává např. Ministerstvo zdravotnictví

Standardy ošetrovatelské péče, obsahu a koncepce práce zdravotnických zařízení
- 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
 - “ 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 a standardy strukturální.
 - “ Je to závazná norma profesní úrovně kvality. Audit je hodnocení spokojenosti klientů v organizaci, personálu, prostředí a dodržování kvality ošetrovatelské péče.
- 6 **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.
- 7 **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)
- 8 **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..

9 **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.

10

- “ 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.

11 **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.

12 **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
- “

13 **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 pacienty.
- “ Inspekce trvá 2-3 dny a akreditace se uděluje na období 2-3 let.

14 **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.

15 **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.

16 **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 Baldrigeovi ceny pro oblast zdravotní péče se zaměřením na soustavné zvyšování kvality a spokojenosti pacienta i se zaměřením na kvalitu provozu.

17 **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.