

MUNI
MED

Kontrola, audit

Kontrola

- poslední etapa manažerského cyklu
- zpětná vazba
- Dosáhli jsme cíle?
- zjištění odchylek, rozbor a přijetí závěru

Dle úrovně řízení

- strategická – hodnocení strategie, kvalita vrcholového rozhodování, apod.
- manažerská – periodické kontroly organizačních jednotek
- operativní – dílčí úkoly a činnosti

Jiné dělení

- preventivní – např. ošetrovatelské postupy
- průběžná
- zpětná vazba – výstupy z procesu, např. komplikace
- externí vs. interní
- komplexní vs. specifická
- pravidelná vs. nepravidelná
- sebekontrola

Fáze kontrolního procesu

- stanovení cílů
- stanovení kritérií, indikátorů, standardů
- podklady pro identifikaci odchylek
- nápravné opatření
- korekce odchylek, plán nové kontroly

Ošetrovatelský audit

- jeden ze zdrojů zpětné vazby
- analýza úspěchů oddělení, personálu
- shoda či neshoda s cíli
- systematické vyhodnocení praxe – cílem je zlepšení kvality poskytovaných služeb
- důležitá je ochota a schopnost oddělení realizovat potřebné změny

Metody auditu

- pozorování při práci
- statistické údaje
- dotazování pacientů
- dotazování spolupracovníků
- měření účinnosti péče
- hodnocení péče rodinou, veřejností
- externí kontroly
- dodržování standardů
- dokumentace
- sebehodnocení

Kdo a co je hodnoceno?

- manažeři ošetrovatelství
- manažeři kvality
- nelékaři
- lékaři
- spokojenost pacientů
- spokojenost rodiny pacienta

Fáze auditu

1. stanovení oblasti šetření a časový harmonogram
2. sestavení a proškolení auditního týmu
3. předání časového harmonogramu auditnímu týmu
4. stanovení hodnotících kritérií nebo auditní listy
5. šetření auditního týmu
6. objektivní hodnocení členy auditního týmu
7. předání auditních listů manažerovi kvality či nám. oš. péče
8. prezentace výsledků a nápravná opatření