

**Kvalita
ošetřovatelské
péče**

Definice ošetrovatelské péče

- Ošetrovatelská péče je soubor odborných činností **zaměřených na:**
 - udržení,
 - podporu,
 - navrácení zdraví a uspokojování biologických, psychických a sociálních potřeb změněných nebo vzniklých v souvislosti s poruchou zdravotního stavu jednotlivců nebo skupin, nebo v souvislosti s těhotenstvím a porodem,
 - rozvoj,
 - zachování
 - nebo navrácení soběstačnosti.
- Její součástí je také péče o nevléčitelně nemocné, zmírňování jejich utrpení a zajištění klidného umírání a důstojné smrti.

Definice kvality péče o klienta

- **je úroveň**
 - při které služby pečující o klienta zvyšují pravděpodobnost výsledků, které si klient přeje
 - a snižuje pravděpodobnost výsledků, které si klient nepřeje při běžné úrovni stavu znalostí

Definice ošetřovatelství

- je samostatná vědecká disciplína zaměřená na aktivní vyhledávání a uspokojování biologických, psychických a sociálních potřeb nemocného a zdravého člověka v péči o jeho zdraví
- významně se podílí na prevenci, diagnostice, terapii, rehabilitaci
- Ošetřovatelský personál pomáhá jednotlivci, rodinám i skupinám, aby byli schopni samostatně uspokojovat fyziologické, psychosociální a duchovní potřeby. Vede nemocné k sebepéči, edukuje jejich blízké v poskytování laické ošetřovatelské péče. Nemocným, kteří se o sebe nemohou, nechtějí či neumějí pečovat, zajišťuje profesionální ošetřovatelskou péči.

Charakteristika oš. péče

- **Základní**
- **Specializovaná**
- **Vysoce specializovaná**
- **Specifická**

Liší se:

- Filozofií
- Složením oš. personálu
- Organizací práce
- Výsledkem

Formy ošetrovateľskej péče

- Primárni
- Sekundárni
- Terciárni

Primární formy ošetrovatelské péče

- udržování, zlepšování, podporování zdraví za aktivní účasti jedince, rodiny, společnosti
- zmírňování utrpení nevyléčitelných nemocí, zabezpečování pokojného umírání a smrti
- věnuje se edukaci, vykonávání diagnostických a terapeutických postupů, uspokojování biopsychosociálních potřeb jedinců i skupin
- poskytuje péči jedincům, kteří nepotřebují nemocniční služby ani léčbu

Sekundární formy ošetrovatelské péče

- preventivní, diagnostická a léčebná
- je poskytována v rámci péče ambulantní a ústavní v nemocnicích, v odborných ústavech, léčebnách a lázních.
- jednotlivé složky ošetrovatelské péče jsou zaměřené na zabezpečení diagnostických a terapeutických výkonů, asistence při nich, jako jejich komplexní, specializovaných a základní ošetrovatelská péče

Terciární formy ošetrovateľskej péče

- navazuje na primárnu a sekundárnu, kedy je potrebné dokončiť liečebný proces alebo zlepšiť zdravotný stav nemocného
- chápe sa ako komunitná ošetrovateľská péče, ktorá poskytuje služby rodině, jednotlivcům a skupinám

Metody ošetrovateľskej péče

- Funkční
- Týmová
- Skupinová
- Primární sestry
- Case management

Definice kvality zdravotní péče

- pojetí kvality je dáno kulturním a sociálním prostředím
- **Představa je ovlivněna:**
 - hodnotami, které v dané společnosti převládají,
 - individuálními hodnotami těch, kteří kvalitu péče definují, např. politici, tvůrci zdravotnické legislativy a především sami zdravotničtí pracovníci.

Definice kvality ve zdravotnictví

- může být také definována jako stupeň, v němž péče poskytovaná zdravotnickými institucemi jednotlivcům nebo specifickým populacím zvyšuje pravděpodobnost žádoucích zdravotních výsledků
- je konzistentní se současnými odbornými znalostmi a současně přináší spokojenost pacientů i zdravotnických zařízení

Definice kvality ve zdravotnictví

- Souhrn výsledků dosažených v prevenci, diagnostice a léčbě, určených potřebami obyvatelstva na základě lékařských věd a praxe
- Stupeň dokonalosti poskytované zdravotní péče ve vztahu k soudobé úrovni znalostí a technologických dovedností

Znaky kvalitní ošetrovatelské péče

- V zemi i v konkrétním zařízení existuje jasná koncepce ošetrovatelství
- Péče je poskytována prostřednictvím ošetrovatelského procesu
- Péče je odvozena od potřeb pacienta
- Práce ošetrovatelského personálu je týmová
- Ošetrovatelský personál je dobře motivován a odborně připraven
- Ošetrovatelský tým si stanovil reálné cíle
- Ošetrovatelský personál dodržuje profesionální etický kodex
- Praxe (poskytovaná péče) je vědecky podložená
- Do ošetrovatelské péče jsou aktivně zapojeni pacienti/klienti
- Existuje účinná mezioborová spolupráce

Dimenze kvality zdravotnických služeb

- **Bezpečnost**
- **Kompetence**
- **Přijatelnost**
- **Efektivnost**
- **Vhodnost**
- **Ekonomičnost**
- **Dostupnost**
- **Kontinuita**
- **Včasnost**
- **Přiměřenost**
- **Úcta a vnímavost**

Kvalita zdravotních služeb

- **je rozdělena do 3 dimenzí:**
 - Kvalita služeb z hlediska klienta
 - Kvalita služeb z hlediska profesionálního
 - Kvalita služeb z hlediska řízení

Posuzování kvality ošetřovatelské péče

- Kvalita ošetřovatelské péče může být posuzována podle různých kritérií a v závislosti na tom, kdo hodnocení poskytované péče provádí.
- **Lékař**
- **Pacient**
- **Sestra**
- **Pracovníci ošetřovatelského managementu**

Záruka kvality

- **System vytvořený za účelem dosažení požadované kvality práce obsahuje tyto základní elementy:**
- Jasnou představu o cílech a hodnotách
- Definici požadované kvality
- Stanovení standardů, jejichž dodržování by mělo zaručit požadovanou kvalitu
- System dodržování standardů. Pokud se nedodržují, musíme být schopni určit příčinu
- Faktory (behaviorální nebo organizační), které jsou nezbytné pro dosažení standardní práce a případné přehodnocení standardů ve vztahu k požadované úrovni kvality
- Způsoby hodnocení dosaženého efektu

Odborný základ pro zajištění kvality ošetrovatelské péče

- sestry nesou odpovědnost za své činy
 - vytvoření standardů, aby bylo možné posoudit, v čem spočívá profesionální ošetrovatelská praxe
 - je nutné stanovit i kritéria hodnocení (předem stanovené prvky, charakteristiky nebo vlastnosti používané k měření toho, do jaké míry byl standard dodržen)

Co ovlivňuje kvalitu ošetrovatelské péče

- počet všeobecných sester, které zajišťují péči o nemocné
- typ osobnosti všeobecné sestry a ošetrovatelského personálu
- motivace zdravotnického personálu a soustavné zvyšování znalostí a dovedností
- odborná kvalifikace ošetrovatelského personálu, jejich znalosti a dovednosti
- úroveň mezilidských vztahů v daném ošetrovatelském týmu
- organizace práce daného pracoviště
- úroveň řízení příslušného zdravotnického zařízení
- úroveň technických a technologických prostředků určených pro ošetrovatelskou péči
- veřejnost, média (veřejné sdělovací prostředky informují veřejnost, upozorňují na problémy a vyvíjejí tlak na vládu i jedince, aby věci měnili)
- ekonomičnost a hospodárnost péče
- politika, národní a mezinárodní vlivy
- program Zdraví 21

Systemy řízení a zajišťování kvality

- **Certifikace**
- **Akreditace**
- **Systemy národních a nadnárodních oceňování
jakosti**

Certifikace

- Postup, při kterém oprávněná instituce hodnotí a potvrzuje, že jednotlivec, organizace nebo program odpovídají stanoveným požadavkům, například to mohou být standardy.
- Výsledkem je schválení, že daná instituce splnila kvalifikační požadavky stanovené certifikační institucí.

ISO

- Vlastní certifikace spočívá v posouzení, do jaké míry dokumentovaný a fakticky zavedený systém jakosti splňuje požadavky kritériální evropské normy.
- Certifikace je prováděna třetí nezávislou stranou akreditovanou certifikační organizací.

European Foundation for Quality Management

- **(EFQM)**
- Evropská nadace pro řízení kvality
- založena v roce 1998
- posláním je stimulovat evropské instituce ke zlepšování jejich činnosti

European Institute of Public Administration

- **(EIPA)**
- Evropský institut pro veřejnou správu
- záměrem zlepšit kvalitu práce organizací veřejné správy
- vyvinul **model CAF** (Common Assessment Framework - Společný hodnotící rámec)

Akreditace

- Proces, v rámci kterého nezávislá, obvykle nestátní instituce, posuzuje činnost zdravotnického zařízení a ověřuje do jaké míry tato činnost odpovídá stanoveným standardům zvyšování kvality péče.
- Výstup činnosti akreditující instituce je rozhodnutí, že činnost zdravotnického zařízení odpovídá stanoveným standardům.

Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations

- **JCAHO**
- založena v USA
- sleduje úroveň a kvalitu zdravotnictví od roku 1951
- je to nezávislá nezisková organizace
- snaží se stále rozpracovat soubor kritérií pro hodnocení úrovně a kvality poskytované zdravotní péče v nemocnicích
- poslední aktualizace standardů byla provedena v roce 1994 – v níž jsou obsaženy metody kontinuálního zvyšování kvality

Joint Commission International Accreditation

- **JCIA**
- Spojená komise pro mezinárodní akreditaci
- založena v roce 1998 - při organizaci JCAHO
- publikovala mezinárodní akreditační standardy včetně metodiky mezinárodní akreditace

International Society for Quality in Health Care

- **ISQua**
- Mezinárodní společnost pro kvalitu
- založena v roce 1995 v Austrálii,
- ovlivněna pracemi Avedise Donabediana
- Sdružuje národní i mezinárodní akreditační komise.
- vyvinula Model mezinárodních principů tvorby národních akreditačních standardů **ALPHA**, které jsou v souladu s požadavky Mezinárodní organizací pro standardizaci ISO
- akreditace v ČR - v souladu se standardy ISQua

Spojená akreditační komise

- vznikla v roce 1998 jako zájmové sdružení právnických osob.

Stanovila standardy, které jsou členěny do deseti oblastí.

- Standardy kvality
- Standardy diagnostických postupů
- Standardy péče o pacienta
- Standardy kontinuity zdravotní péče
- Standardy dodržování práv pacientů
- Standardy podmínek poskytované péče
- Standardy managementu
- Standardy péče o zaměstnance
- Standardy pro sběr a zpracování informací
- Standardy protiepidemických opatření
- Byly vydány jako metodický pokyn MZ ČR

Total Quality Management

- (TQM)
- vzniklo na základě zkušeností japonských a amerických firem zaměřených na zabezpečování jakosti
- klade důraz na neustálé zlepšování
- konečným cílem je transformace celého systému zdravotní péče tak, aby personál, služby a všechny ostatní činnosti byly zaměřeny na uspokojování potřeb klientů

Systemy národních a nadnárodních oceňování jakosti

- **Demingova cena** - první národní cena za jakost ve světě byla udělena v roce 1951 v Japonsku.
- **European Quality Award** - Evropská cena kvality
- **Národní cena kvality Malcolma Baldrige** - je označením vynikajících amerických společností.
- **Národní cena ČR za jakost** je plně kompatibilní s programem Evropské ceny za kvalitu a vychází z principů Modelu excelence EFQM. Od roku 2001 je cena **součástí Národní politiky podpory jakosti**.

Indikátory kvality

- každé oddělení sleduje nastavené indikátory kvality a pravidelně je vyhodnocuje
- **mohou být:**
 - kvantitativní = měřitelné (např. doba hospitalizace, mortalita, spokojenost pacientů a sester,...)
 - kvalitativní (např. závislé na hierarchii hodnot)

Indikátory kvality oš. péče ANA

AMERICAN NURSES ASSOCIATION. *Nursing-Sensitive Duality Indicators for Acute Care Setting and ANA's Safety & Duality Initiative*. www.nursingworld.org, 1999

- Struktura ošetřovatelského personálu
- Celkový počet hodin ošetřovatelské péče o pacienta za den
- Výskyt dekubitů
- Pády pacientů
- Spokojenost pacienta s léčbou bolesti
- Spokojenost pacienta s mírou edukace a poskytování informací
- Spokojenost pacienta s celkovou péčí
- Spokojenost pacienta s ošetřovatelskou péčí
- Výskyt nemocničních nákaz
- Spokojenost ošetřovatelského personálu

Ošetřovatelské standardy

- se rozumí **dohodnutá profesní norma kvality**
- mají klíčový význam pro zvyšování kvality péče (vymezují jednoznačně minimální úroveň péče, která má být poskytnuta)
- není-li dodržen, stává se ošetřovatelská péče rizikovou, protože ohrožuje zdravotní stav pacienta (závazná norma)
- mohou být vydány jako legislativní normy (zákony, vyhlášky metodická opatření), nebo jsou vypracovány zdravotnickým zařízením, profesní organizací apod.

Ošetrovatelské standardy

- ZZ je povinno dodržovat standardy dané legislativními normami a přijmout vlastní oš. standardy, vycházející z rámcových standardů doporučení MZ ČR

Druhy standardů

System hodnocení dle Donabediana

Struktura – strukturální

- Počet personálu
- Kvalifikační struktura (legislativa)
- Vybavení pomůckami a přístroji NP

Proces - procesuální

- Provozní režim
- Hygienický režim
- Diagnostické výkony
- Léčebné výkony
- Ošetřovatelské výkony

Výsledek – statistika

- Incidence a prevalence dekubitů
- Management bolesti
- Management inkontinence
- Pitný režim
- Nozokomiální nákazy
- Incidence pádů
- Spokojenost klientů
- Spokojenost zaměstnanců
- Změny soběstačnosti

Druhy standardů

Standardy výkonu ošetrovatelské profese

- určují kategorie ošetrovatelského personálu
- podmínky opravňující k výkonu povolání (kompetence a rámcové pracovní náplně jednotlivých kategorií pracovníků)
- jsou vytvářeny legislativními normami

Standardy ošetrovatelské péče

- jsou zaměřeny na specifické ošetrovatelské činnosti v konkrétních podmínkách daného pracoviště
- vycházejí z koncepce ošetrovatelství
- určují kvalitu ošetrovatelské péče

Druhy standardů

Standardy ošetrovatelské dokumentace

- určují základní typy ošetrovatelské dokumentace, kterou vydává zdravotnické zařízení

Standardy vybavení pracoviště z hlediska ošetrovatelské péče

- slouží jako norma pro vybavení určitého pracoviště z hlediska dosažení optimální kvality ošetrovatelské péče
- standardy vypracovává zdravotnické zařízení na základě rámcových standardů MZ

Druhy standardů

Standardy **personálního obsazení**

- různých typů pracovišť mohou stanovit normu pro vybavení pracoviště ošetrovatelským personálem,
- mají respektovat zvláštnosti ošetřování nemocných v jednotlivých pracovištích a nemohou být vydávány centrálně

Standardy **pracovních postupů** (manuály)

- při různých ošetrovatelských výkonech vypracovávají jednotlivá zdravotnická pracoviště

Standardy pro **vzdělávání ošetrovatelských pracovníků**

- jsou vypracovány na národní úrovni a vycházejí z potřeb státu (legislativní normy)

Podle toho, kdo standardy vydává

Centrální standardy

- vydává MZ ČR jako zákonné nebo podzákonné normy
- MZ může také vydávat rámcové standardy jako doporučené podklady pro tvorbu lokálních standardů

Lokální standardy

- zpracovávají a přijímají je konkrétní zdravotnická zařízení, případně konkrétní pracoviště
- vycházejí z rámcových standardů
- nesmějí být v rozporu s centrálními standardy

Závaznost ošetrovatelských standardů

- může mít různou míru
- stanovuje, jak dalece jsou sestry nebo dokonce celé zdravotnické zařízení povinni se standardem řídit
- může vyplývat ze zákona nebo z podzákonné normy
- všichni, jichž se týkají, jsou ji povinni dodržovat

Metodika tvorby standardů

- Sestavení týmu odborníků, proškolení členů týmu
- Vytipování problémů, určení priorit
- Určení kritérií pro hodnocení
- Srovnání současné praxe s dohodnutými kritérii
- Vyhodnocení šetření, proč je rozdíl

Metodika tvorby standardů

- Vypracování standardu
- Ověření standardu – pilotní studie
- Úprava standardu
- Schválení standardu a zavedení do praxe
- Revize standardu

Požadavky na standard

- Odpovídající téma
- Pochopitelný
- Měřitelný
- Akceschopný
- Dosažitelný

Obsah standardu

- Téma
- Kategorie pracovníků (pro koho je určen)
- Skupina pacientů (pro kterou je určen)
- Místo realizace
- Doba platnosti
- Autoři, kontaktní osoba
- Cíl standardu

Obsah standardu

- Kritéria struktury (co bude potřeba)
- Kritéria procesu (postup)
- Kritéria výsledku (viz hodnocení kvality)
- Vymezení nejdůležitějších pojmů

Závaznost standardů

- Národní
- Regionální
- Lokální

Metodika implementace, sledování a hodnocení indikátorů

- tvorba standardů a provádění ošetrovatelských auditů
- pravidelné sledování indikátorů oš. péče (dekubity, pády, nozokomiální infekce, spokojenost), analýza výsledků a návrh a realizace opatření
- regulace nákladů prostřednictvím standardizovaných postupů jejichž součástí je také doporučený materiál, pomůcka, dezinfekční prostředek pozitivních listů
- pravidelné hodnocení kvality

Měření kvality oš. péče

Zajišťování kvality ošetrovatelské péče je proces zahrnující tři významné kroky:

1. Monitorování skutečné praxe a odstraňování problémů tak, aby praxe odpovídala dohodnuté normě.
2. Stanovení konkrétních kroků v systému zajištění kvality péče (ošetrovatelský audit).
3. Vytváření specifických ošetrovatelských standardů.

Audit

- jeden z nejefektivnějších nástrojů programu kontinuálního zvyšování kvality
- jsou nedílnou součástí měření kvality péče ve zdravotnickém zařízení
- je generický pojem, který znamená důkladnou evaluaci, průzkum nebo vyhodnocení
- v užším slova smyslu představuje proces, jehož cílem je objektivně vyhodnotit skutečný stav věcí
- je kontrolou dodržování standardů a sledování daných ukazatelů
- je prováděn týmem vyškolených pracovníků zahrnující různé profese

Dělení

- **Vnitřní**

- provádí ZZ samo
- slouží k udržení kvality péče
- vytvoření dobrého jména (udržení konkurence)

- **Vnější**

- provádí ho v nemocnici nezávislá akreditační komise (podklad akreditační standardy)
- pokud projde → udělena akreditace

Audit

- **Předmět:** je vždy oznámen
- **Cíl:** je hledání slabých míst jako vstupních bodů pro zlepšení
- **Výsledkem:**
 - musí být fakta, o kterých nikdo nepochybuje
 - jsou pouze pro ty, koho se týká
- **opatření k nápravě jsou vypracována společně**
- **netrvá déle jak jeden den**
- **provádí se dle potřeby**
- **nejméně 1 x za rok**

Audit jako proces

- Volba členů auditorského týmu
- Určení předmětu (důležitý, relevantní, měřitelný)
- Výběr metody (hodnocení technického stavu nebo výkonnosti)
- Aplikování existujících nebo vytvoření nových kritérií
- Sběr a analýza dat
- Vyhodnocení a sepsání nálezu
- Doporučení ke změně

Druhy ošetřovatelských auditů

1. **Retrospektivní revize ošetřovatelských záznamů** (opakující se problém identifikovaný lékařem nebo sestrou)
2. **Audit implementace ošetřovatelských standardů** (za se dodržují vypracované standardy)
3. **Algoritmový audit** (vyhodnocuje strategii péče z perspektivy zachování dohodnutých procesů – mapy péče,...)
4. **Audit výsledků péče** (nezjišťuje pouze kdo, jak, komu, ale zda je to k něčemu dobré)

Audity

- analyzují úspěch oddělení, sester, programu či organizace tím, že porovnávají data
- hledají shodu nebo neshodu mezi tím, co bylo naplánováno, a tím, co bylo dosaženo
- odkrývají problémové oblasti, které vyžadují pozornost
- poukazují na úspěchy, které mohou pomoci ostatním

Hodnocení auditu

Průběžné hodnocení

- hodnotí probíhající péči

Zpětné hodnocení

- hodnotí již poskytnutou péči studiem ošetrovatelské dokumentace

Indikátory kvality

Definice:

- Míra výkonu nějaké činnosti, systému či postupu v čase
- Statistická hodnota, která určuje podmínku nebo trend výkonu nějakého postupu nebo výsledek nějakého procesu v čase
- Charakteristický znak, použitý k určení míry dodržování standardu nebo cíle v oblasti zvyšování kvality

Sledování kvality péče v ČR

- Metodické opatření č. 5/1998 o akreditaci zdravotnických zařízení
- Metodické opatření č.9/1998 o koncepci ošetrovatelství
- Národní politika podpory jakosti – Usnesení vlády č. 458/2000 – Rada ČR pro jakost
- Rada MZ ČR pro kvalitu ve zdravotnictví
- Příkaz ministra č. 22/2006 – Národní program

Hodnotící a měřicí techniky v ošetřovatelství

Bolest

- Hodnocení bolesti – podle Hospital Broussais, 1998
- Hodnocení bolesti – podle Institutu Gustave Roussy
- Sledování bolesti – podle IPVZ Praha
- Kontrola bolesti – podle Hospicu Sv. Anežky České
- Hodnocení bolesti – podle Royal Marsden Hospital, in LEMON 1, 1996
- Sledování projevů bolesti u dítěte – modifikace Sparhotta

Psychický stav

- Zkrácený bodovací test -podle Gajda
- Stupnice hodnocení psychického zdraví – podle Savage, Britton, 1967, Kolibiáš a spol. 1993
- Škála deprese pro geriatrické pacienty – podle Sheik, Yesavage, 1986
- Folsteinův test kognitivních funkcí – Mini-Mental-State (MMT) – modifikace podle Topinkové a Mellanové, 1993

Hodnotící a měřící techniky v ošetrovatelství

Soběstačnost

- Test ošetrovatelské zátěže – podle Svanborga, modifikovaný Staňkovou
- Bartelův test základních všechních činností – Activity Daily Living (ADL)
- Test instrumentálních všedních činností – Instrumental Activity Daily Living (IADL)
- Testování vývoje soběstačnosti – TVS – podle Pediatric Unit at Hospital, Bolzano

Riziko vzniku dekubitů

- Škála Nortonové (Norton Scale)
- Rozšířená škála Nortonové
- Škála Waterlow
- Hodnocení rizika vzniku dekubitů – podle Shannon, 1984

Zásady hodnocení kvality péče

1. Jádrem systému hodnocení kvality lékařské a ošetrovatelské péče by měl být odborný audit prováděný týmem vedoucích pracovníků a dalších odborníků.
2. Na hodnocení péče se mají podílet všichni účastníci procesu poskytování zdravotní péče (lékaři, kteří poskytují péči, jejich kolegové a nadřízení, zdravotní sestry, pacienti, pracovníci ekonomické sféry, případně zástupci pojišťoven a zřizovatelů, další partneři zdravotnických institucí).
3. Před hodnocením mají být vypracována podstatná kritéria (standardy). Tato kritéria by měla obsahovat hlavní aspekty struktury podmínek, procesu i dosahovaných výstupů a také výsledky poskytované péče a dalších činností.
4. Pro hodnocení je nutné vybudovat informační a monitorovací systém, který vychází z informačních systémů, ze stanovených indikátorů, z lékařské a ošetrovatelské dokumentace, z dokumentace pro pojišťovny, ze šetření mezi pacienty a také z evidence stížností a pochval.
5. Značný význam má pro zvyšování kvality uplatňování metody „peer review“ - je to metoda vzájemného posuzování diagnostických, léčebných a ošetrovatelských postupů a činností kolegů z jiných obdobných pracovišť.

Zásady hodnocení kvality péče

6. Systém musí být vybudován tak, aby vedoucí pracovníci v případě, že dochází ke zhoršování kvality, nebo že se vyskytují závažná pochybení, obdrželi informace včas (systém včasné signalizace).
7. Při hodnocení kvality péče je možno využívat implicitních i explicitních kritérií. Podle implicitních kritérií, zda je péče poskytována „lege artis“. Explicitní měří objektivně úroveň péče, mají formu organizačních, diagnostických, léčebných a ošetrovatelských indikátorů nebo standardů. Některá explicitní kritéria vychází z Práv pacientů.
8. Se zaměřením systému hodnocení by měli být seznámeni všichni pracovníci příslušného pracoviště.
9. Systém hodnocení kvality by měl být pravidelně revidován a zdokonalován.

DĚKUJI ZA POZORNOST

