

MUNI
MED

Management kvality

Důvody zájmu o kvalitu

Zdravotnická zařízení:

- Ekonomické
- Forenzní
- Prestižní
- Konkurenční

Pacienti / klienti:

- Možnost výběru zdravotnického zařízení

Definice kvality péče

Definice WHO:

„Kvalita zdravotní péče je definována jako stupeň dokonalosti poskytované zdravotní péče ve vztahu k soudobé úrovni znalostí a technologického vývoje.“

Obecné zásady řízení kvality

- 2 úrovně hodnocení kvality péče – jedinec a organizace.
- Definice kvality.
- Subjektivní a objektivní dimenze kvality.
- Měření a vyhodnocování kvality.
- „Co nelze měřit, neexistuje.“
- Řada modelů a systémů ve vyspělých zemích.
- V ČR ČSN – globalizace, standardizace na mezinárodní úrovni.

Systemové modely kvality

- *Modely systémů řízení kvality* – Mezinárodní organizace pro normalizaci (ISO).
- *Modely (národní a nadnárodní) akreditačních standardů* (JCAHO, JCIA, SAK ČR).
- *Modely definující tvorby národních akreditačních standardů* (ISQua, ALPHA).
- *Modely excellence* – světové ceny za kvalitu (Baldrige, EFQM, Six Sigma).

Základní prvky systémů

- Stanovení kvalitativních požadavků.
- Určení standardů jakosti.
- Vytvoření programu sledování jakosti.
- Vytváření zodpovědného postoje k jakosti.
- Vybudování informačního systému.

ISO certifikace

- International Organisation for Standardization.
- r.1946, největší org. vyvíjející standardy.
- Systém řízení kvality.
- Doplnuje se s akreditací.
- ISO klade větší důraz přímo na kvalitu.
- Akreditace vypovídají o základních požadavcích na kvalitu a bezpečí.
- ISO 9001:2000 vede organizaci k excelenci v oblasti kvality.

Normy ISO

- ISO 9000:2000 – Systémy managementu jakosti – základy, zásady a slovník.
- ISO 9001:2000 – Systémy managementu jakosti – požadavky. (stěžejní, podle této zavádění a prověřování implementovaného systému jakosti).
- ISO 9004:2000 - Systémy managementu jakosti – směrnice pro zlepšování výkonnosti.

Akreditace

Definice:

„Uznání oficiálně pověřenou autoritou, že zdravotnické zařízení je způsobilé k poskytování kvalitní zdravotní péče a má vytvořený funkční a účinný způsob pro posuzování výkonnosti a pro kontinuální zvyšování kvality poskytované péče.“

Modely akreditačních standardů

- JCAHO – Joint Commision on Accreditation of Healthcare Organizations.
- JCI – Joint Commision International.
- Spojená akreditační komise, o.p.s.

JCAHO (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations)

- Společná komise pro akreditace zdravotnických zařízení.
- Od r. 1951 sleduje úroveň a kvalitu zdravotnictví.
- Práva pacientů.
- Etika.
- Edukace pacienta jeho rodiny.
- Sledování infekcí.

JCI (Joint Commision International)

- Dceřiná společnost JCAHO.
- Zlepšení bezpečnosti a kvality péče na mezinárodní úrovni s pomocí mezinárodní akreditace.
- Vzdělávání, publikace, konzultace, evaluace.
- 1999 mezinárodní standardy pro akreditaci nemocnic.
- Do r.2012 v ČR:
 - Nemocnice na Homolce Praha (2005, 2008, 2011)
 - Ústav hematologie a krevní transfuze Praha (2007, 2010)
 - Masarykův onkologický ústav Brno (2009)
 - Fakultní nemocnice Ostrava (2010).

Spojená akreditační komise

- Od r. 1998.
- Vydává národní akreditační standardy.
- Pomoc při přípravě k akreditaci, tzv. “nanečisto“
- Organizace regionálních a celostátních edukačních akcí.
- Publikace zaměřené na kvalitu péče a bezpečí pacientů.
- Spolupráce se zahraničím a organizacemi a orgány v ČR.
- Edukace auditorů a konzultantů.

Modely definující proces tvorby národních akreditačních standardů

- ISQua – International Society for Quality in Health Care.
- Dceřiná org. ALPHA – Agenda for Leadership in Programs in Healthcare Accreditation.
- Pomáhá zemím vytvářet či zlepšovat akreditační standardy pro zdr. zařízení.
- Snaží se do nich zabudovat principy ISO a Baldrige.

Modely excellence – světové ceny za kvalitu

- Cena Malcolma Baldrige za kvalitu.
- European Foundation for Quality Management – EFQM.
- Six Sigma.

Cena Malcolma Baldrige

- Od. r.1988.
- Vyhodnocuje systém řízení, nikoli produkt.
- Týká se oblastí:
 - vůdcovství,
 - strategického plánování,
 - zaměření na zákazníka,
 - informatiky,
 - lidských zdrojů,
 - řízení procesů,
 - kvality výstupů.

EFQM

- European Foundation for Quality Management – Evropská nadace pro řízení kvality.
- Stimulace evropských institucí ke zlepšování činnosti v oblasti kvality.
- Poskytuje strategickou osnovu a kritéria pro řízení organizace.
- Vede organizace EU ke kvalitě pomocí programu TQM (Total Quality Management).

Six Sigma

- Model pomáhající organizacím plnit požadavky na vysokou kvalitu – procesy bez chyb.
- V r. 1987 v Motorole.
- Kontinuální zlepšování a úsilí dosáhnout excelence v oblasti kvality specifickým procesem, který má 5 kroků:
 - definuj,
 - měř,
 - vyhodnoť,
 - zlepší,
 - kontroluj.

Kvalita zdravotnických služeb

- V ČR velký posun v 90.letech.
- Definována jako:
 - souhrn výsledků dosažených v prevenci, diagnostice a léčbě,
 - stupeň dokonalosti poskytované péče ve vztahu k soudobé úrovni znalostí a technologického vývoje a v souladu s ekonomickými možnostmi,
 - stupeň, v němž péče poskytovaná zdravotnickými institucemi zvyšuje pravděpodobnost žádoucích zdravotních výsledků.

Vlastnosti kvalitní péče

- Účinnost.
- Dostupnost a včasnost.
- Bezpečnost.
- Přiměřenost zdravotnímu stavu.
- Soustavnost a návaznost.
- Přijatelnost pro pacienty.
- Ekonomická efektivnost.

Měření účinnosti systému

- Data od pacientů a jiných externích a interních klientů, od externích odborníků, z auditů, z indikátorů kvality.
- Hodnocení celé instituce.
- Měření kritických bodů v procesu péče.
- Měření výsledků ve vztahu k užítku pacientů.

Bezpečí poskytované péče

- WHO od r. 2004, vzniká Světová aliance pro bezpečí pacientů.
- Zveřejňování tzv. bezpečí péče pro pacienty – odborná doporučení v oblasti péče o pacienty.
- Doporučení konkrétního řešení rizikových procesů.
- Cílem je minimalizovat riziko.

Bezpečí poskytované péče

- 2007 zveřejněna první verze „řešení“:
 - identifikace pacientů,
 - řádný postup při hygieně rukou,
 - prevence záměny orgánu, strany výkonu či pacienta,
 - prevence záměny léků,
 - postup při předávání pac. mezi směnami,
 - bezpečné skladování koncentrovaných elektrolytů,
 - prevence medikačních chyb při překladech pacientů,
 - řádné použití jednorázových pomůcek,
 - prevence nesprávných napojení katétrů.

Bezpečná péče v ČR

- Kniha bezpečí a Rádce pacienta.
- 2010 při MZ ČR Pracovní skupina pro bezpečnost pacientů a kvalitu zdravotní péče.
- v zákoně č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování,
- Vyhláška č. 102/2012 Sb., *o hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče*, od 23. 8. 2016 byla vyhláška novelizována vyhláškou č. 262/2016 Sb.,
- Věstník MZ č. 16/2015.

Zvyšování kvality

- Akreditace SAK, mezinárodní akreditace JCI.
- Certifikát „Spokojený pacient“.
- Certifikát „Baby friendly hospital“.
- Měření kvality prostřednictvím spokojenosti pacientů.
- Sledováním nežádoucích událostí a zavedení metodických opatření k jejich prevenci.
- Zavedení standardů poskytované péče.

Standardy péče

- Dohodnutá profesní norma kvality.
- Vymezují minimální úroveň péče.
- Společné standardy péče pro ošetrovatelství a porodní asistenci jsou vyjádřeny v doporučeních mezinárodních organizací EU, WHO, ICN, ICM.
- Centrální – vydávané MZ, zákonné či podzákonné normy nebo rámcové standardy.
- Lokální – rozpracované standardy, v konkrétních zdr. zařízeních.

Zaměření standardů

- Na strukturu – manažerské
 - Směrnice, na národní úrovni definované platnou legislativou. Např. odborná nebo speciální kvalifikace jednotlivých profesí.
- Na proces – řídicí
 - Popis činností a výkonů, zajištění jednotného a bezpečného postupu.
- Na výsledek – monitorovací
 - Metody a nástroje pro monitoring, měření, analýzu a hodnocení výsledků.

Indikátory kvality

- Kvantitativní údaj o kvalitě procesu.
- Výběr nejrizikovějších, nejdražší a nově zavedené.
- Audit jako zdroj pro výběr.
- Vytvoření indikátorů kvality „na míru“.
- Rozhoduje top management, zdůvodnění, proč zrovna tato.

Nejsledovanější indikátory

- Pády a zranění pacientů při hospitalizaci.
- Šetření dekubitů na národní úrovni.
- Flebitidy spojené se zavedením perm. žilního katétru.
- Infekce vzniklé v souvislosti s invazivními vstupy.
- Výskyt HCAI.
- Čekací doby na ošetření v ambulancích.
- Medikační pochybení.

Nejsledovanější indikátory

- Záměna pacientů.
- Stranová záměna.
- Neplánovaná znovupřijetí pacientů.
- Neplánované operační zákroky.
- Spokojenost pacientů.
- Zdravotnická dokumentace.
- Nežádoucí události.
- Atd.

„Nejsme ještě dobří, jsme-li jen lepší než ti
nejhorší.“

Latinské přísloví