



# Kvalita v ošetrovateľskej péči

Irena Pejznochová  
Česká asociace sester  
Česká společnost pro jakost  
30.dubna 2010



## **PREZENTACE**

Česká asociace sester, o. s.  
Londýnská 15, 120 00 Praha 2  
[www.cnaa.cz](http://www.cnaa.cz)



# Kvalitní péče?



- Jak se společnost dokáže postarat o seniory a osoby se zdravotním postižením, lze považovat za citlivý indikátor její vyspělosti a humanity.



## **PREZENTACE**

Česká asociace sester, o. s.  
Londýnská 15, 120 00 Praha 2  
[www.cna.cz](http://www.cna.cz)



## Zásady národní politiky podpory jakosti

- Definicí Národní politiky podpory jakosti je vládou České republiky schválený souhrn záměrů, cílů, metod a nástrojů ovlivňování jakosti výrobků, služeb....



### **PREZENTACE**

Česká asociace sester, o. s.  
Londýnská 15, 120 00 Praha 2  
[www.cnaa.cz](http://www.cnaa.cz)



# Systemy hodnocení kvality



- **Kvalita čili jakost** je údaj o vlastnosti nějaké věci, odpověď na otázku „jaký?“ (latinsky *qualis*)
- Pojem kvality se tak přenesl do běžného života a dnes znamená praktické ocenění dobrého ("kvalitního") zboží nebo služby, a to i v teoretických souvislostech (např. "kvalita života").



## PREZENTACE

Česká asociace sester, o. s.  
Londýnská 15, 120 00 Praha 2  
[www.cnaa.cz](http://www.cnaa.cz)



# Systemy hodnocení kvality



- Obecně platná definice hovoří o tom, že kvalita je určitým stupněm dokonalosti a přiblížení se ideálu.
- Pojetí kvality vychází z hodnot společnosti a z individuálních hodnot jednotlivce, který ji definuje.
- Pojetí kvality je dáno kulturním a sociálním prostředím.
- Pojem kvality je vnímám široce v oblasti služeb na výkon nebo produkt, který dostaneme za peníze.



## **PREZENTACE**

Česká asociace sester, o. s.  
Londýnská 15, 120 00 Praha 2  
[www.cna.cz](http://www.cna.cz)



# Systemy hodnocení kvality



- Mnoho lidí se domnívá, že kvalita začíná a končí zarámovaným certifikátem či akreditačním osvědčením na stěně ředitele zařízení.
- Tento „jediný“ cíl systémů řízení a hodnocení kvality nesledují jen řadoví zaměstnanci, ale bohužel často i členové managementu.
- Chápání kvality jako synonyma pro tuny papíru, ztrátu kreativity a „osobní svobody“ zaměstnanců, nákladnou hračku bez většího užitku, pomstu byrokratů nebo nutné zlo je však zavádějící a je výsledkem chybné, nedostatečné až nulové komunikace.



## **PREZENTACE**

Česká asociace sester, o. s.  
Londýnská 15, 120 00 Praha 2  
[www.cna.cz](http://www.cna.cz)



# Pojetí kvality



- Pojem kvalita se obecně objevuje ve službách již mnoho generací
- Méně je však zmiňována v souvislosti s poskytováním zdravotních nebo sociálních služeb.
- V důsledku rychle se měnícího společenského prostředí se zvyšují nároky i na sociální péči a to za stagnujících ekonomických možností.



## **PREZENTACE**

Česká asociace sester, o. s.  
Londýnská 15, 120 00 Praha 2  
[www.cna.cz](http://www.cna.cz)



- Všechny definice pomáhají pochopit problematiku rizik a pochybení, ale nemohou je řešit.
- Řízení kvality a řízení rizik mají společného jmenovatele - standardy a audity.
- Cílené a koncepční řízení rizik eliminuje nebo radikálně snižuje účinek nežádoucích vlivů.



#### Cíle řízení rizik:

- Implementace efektivního procesu hlášení a prevence mimořádných událostí
- Implementace fungujícího procesu hlášení a prevence nozokomiálních nákaz
- Zavedení systému kvalitní řízené dokumentace
- Zavedení procesu efektivního hlášení a řešení stížností klienta/uživatele, pracovníka
- Zavedení efektivního procesu prevence pochybení pracovníků přímé obslužné péče
- Zavedení registru aktuálních rizik
- Prevence soudních sporů
- Zavedení systému prevence kriminality
- Zavedení systému auditů, který se zaměřuje na bezpečnost klientů/uživatelů a prostředí.



## PREZENTACE

Česká asociace sester, o. s.  
Londýnská 15, 120 00 Praha 2  
[www.cna.cz](http://www.cna.cz)



- Uplatnění procesů jakosti vycházejících z tržních procesů (TQM, ISO 9001: 2000, atd.) by přímo nevedlo ke zvýšení jakosti v prostředí sociálních služeb, kde nefunguje tržní mechanismus.
- Konkurenceschopnost



## **PREZENTACE**

Česká asociace sester, o. s.  
Londýnská 15, 120 00 Praha 2  
[www.cna.cz](http://www.cna.cz)



# Zavádění systémů hodnocení kvality



- je nutné před zavedením jakéhokoliv modelu managementu kvality vyhodnotit a porovnat řízení kvality a řízení rizik.
- Cílem řízení rizik je snížit možnost výskytu těch nežádoucích situací, které by mohly ovlivnit a poškodit zdraví klienta/uživatele či zaměstnance nebo pověst celého zdravotnického zařízení
- V současnosti se systém kvalitativních parametrů jeví jako neoptimálnější.
- Je však nutné nejen edukovat o potřebách kvalitních služeb samotné pacienty a klienty, kteří čerpají tyto služby, ale i poskytovatele služeb. Ti jsou totiž nositeli reálné kvality péče. Mnohdy však nejsou přesvědčeni o nutnosti zavádění a sledování parametrů kvality právě ve zdravotnických službách. Mají pocit, že kvalita je příliš technickým pojmem a není možné ji implementovat do poskytování tak specifických služeb.
- Cílem je také prevence finančních ztrát, zejména těch, které jsou spojené s nekvalitou, popřípadě s rizikem nákladných a vleklých soudních sporů



## PREZENTACE

Česká asociace sester, o. s.  
Londýnská 15, 120 00 Praha 2  
[www.cnaa.cz](http://www.cnaa.cz)



# Metodika implementace, sledování a hodnocení indikátorů



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



## **PREZENTACE**

Česká asociace sester, o. s.  
Londýnská 15, 120 00 Praha 2  
[www.cnaa.cz](http://www.cnaa.cz)



# Výhody zavedení systému ISO 9001:2001



- Celkové posílení stávajícího systému managementu organizace.
- Zvýšení konkurenceschopnosti.
- Plnění požadavků zákazníků a zvyšování jejich spokojenosti.
- Zvýšení hodnoty organizace.
- Zlepšení image organizace.
- Snížení organizačních nákladů.
- Lepší úspěšnost ve výběrových řízeních.
- Efektivnější alokace finančních zdrojů.
- Aplikace principu neustálého zlepšování.
- Podstatné snížení stížností a nákladů plynoucích ze zjištěných neshod.
- Zvýšená ochrana dat a informací.
- Lepší interní komunikace.
- Zvýšení spokojenosti klientů/uživatelů i zaměstnanců.



## **PREZENTACE**

Česká asociace sester, o. s.  
Londýnská 15, 120 00 Praha 2  
[www.cnaa.cz](http://www.cnaa.cz)



# Výhody zavedení systému ISO 9001:2001



- Systém managementu kvality dle požadavků normy ISO 9001:2008 je určen všem typům organizací jakéhokoliv velikosti či zaměření.
- Norma ISO 9001 : 2008 je dostatečně přizpůsobena k aplikaci ve všech sférách.
- Může se jednat například o výrobní, obchodní, servisní, poradenskou společnost, ale i o instituce veřejné správy, zdravotnická zařízení, vzdělávací instituce a mnoho dalších.



## **PREZENTACE**

Česká asociace sester, o. s.  
Londýnská 15, 120 00 Praha 2  
[www.cna.cz](http://www.cna.cz)



# Výhody zavedení systému ISO 9001:2001



- Systém managementu kvality je velmi vhodným nástrojem pro všechny organizace, které chtějí zlepšit fungování procesů, zprůhlednit činnosti a nastavit jasná pravidla. Je ideální pro organizace, které se chtějí odlišit od ostatních.



## **PREZENTACE**

Česká asociace sester, o. s.  
Londýnská 15, 120 00 Praha 2  
[www.cna.cz](http://www.cna.cz)



# Nevýhody zavedení systému ISO 9001:2001



- Tento systém certifikace podle ISO 9001 : 2008 nemá mnoho nevýhod.
- Jeví se jako optimální a univerzální systém hodnocení kvality poskytovaných služeb a lze certifikovat všechny procesy zavedené poskytovatelem služby.



## **PREZENTACE**

Česká asociace sester, o. s.  
Londýnská 15, 120 00 Praha 2  
[www.cna.cz](http://www.cna.cz)



## Historie

- 1860 Florence Nightingalová
- procesuální standardy :
- čistoty prostředí
- prevencí infekcí
- sledování efektivity ošetrovatelské péče

## Současnost

- Dohodnuté profesní normy kvality, vymezující minimální úroveň poskytnuté péče
- 



## **PREZENTACE**

Česká asociace sester, o. s.  
Londýnská 15, 120 00 Praha 2  
[www.cnaa.cz](http://www.cnaa.cz)



# kvalita ošetrovatelské péče



- Kvalita poskytované péče = bezpečné prostředí pro pacienta



## **PREZENTACE**

Česká asociace sester, o. s.  
Londýnská 15, 120 00 Praha 2  
[www.cnaa.cz](http://www.cnaa.cz)



## Ošetrovateľské postupy



- Správne provedení ošetrovateľského výkonu za účelom splnení jedného konkrétneho izolovaného cieľa – základem nastavení pravidiel býva zmena postoje a myšlení, nikoliv zvýšení nákladů.



### **PREZENTACE**

Česká asociace sester, o. s.  
Londýnská 15, 120 00 Praha 2  
[www.cnaa.cz](http://www.cnaa.cz)



Co nás ještě čeká a nemine ?



- Standardizace všech ošetrovatelských výkonů
- Striktní dodržování standardů
- Důsledné vedení ošetrovatelské dokumentace



## **PREZENTACE**

Česká asociace sester, o. s.  
Londýnská 15, 120 00 Praha 2  
[www.cna.cz](http://www.cna.cz)



- *„ ...chci pečovat o klienty tak, jak bych si přála, aby jednou někdo pečoval o mě....”*



## **PREZENTACE**

Česká asociace sester, o. s.  
Londýnská 15, 120 00 Praha 2  
[www.cnaa.cz](http://www.cnaa.cz)