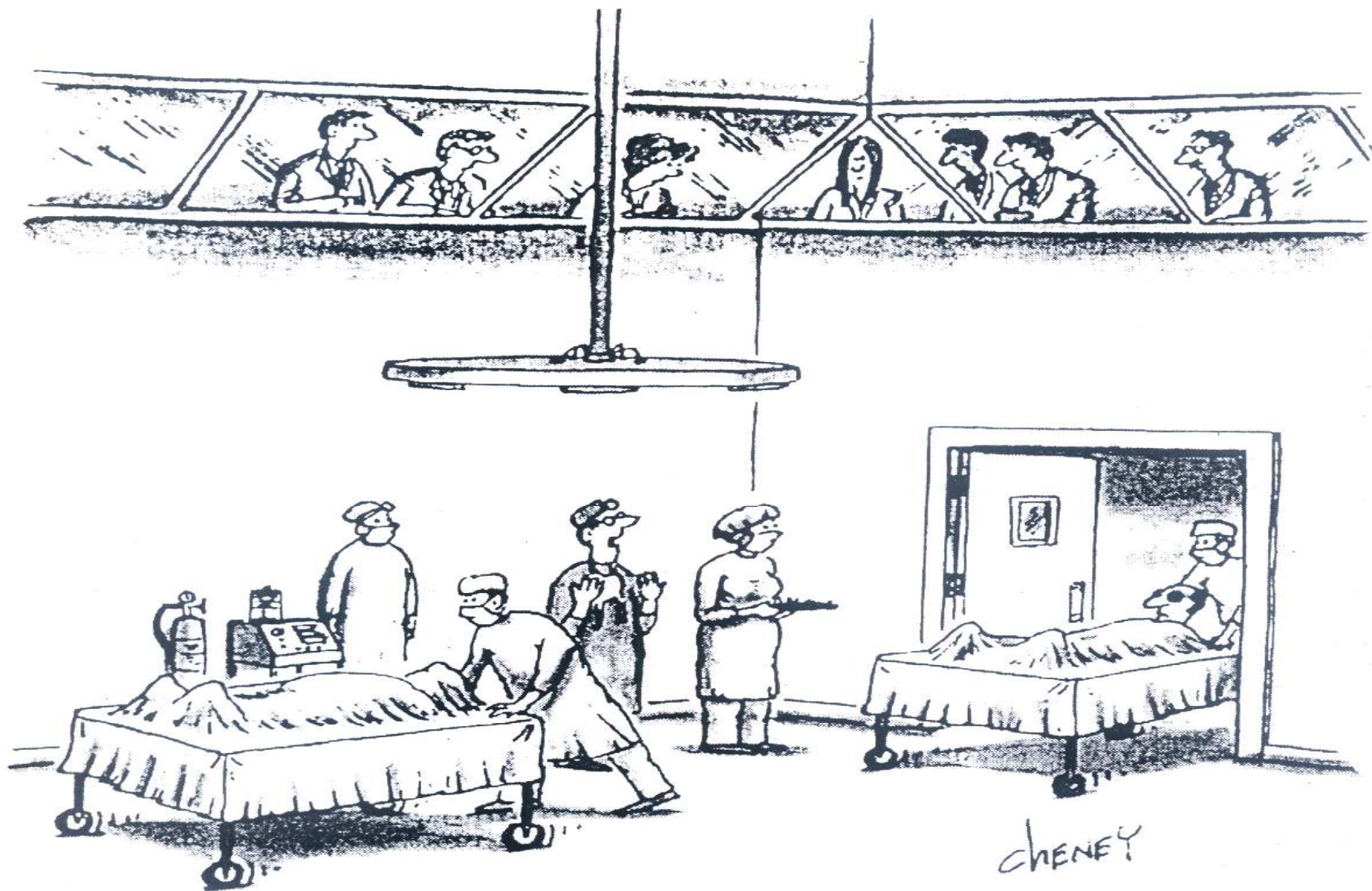


Aktivní pacient jako základní činitel zvyšování kvality a bezpečnosti zdravotní péče

David Marx

Spojená akreditační komise, o.p.s.



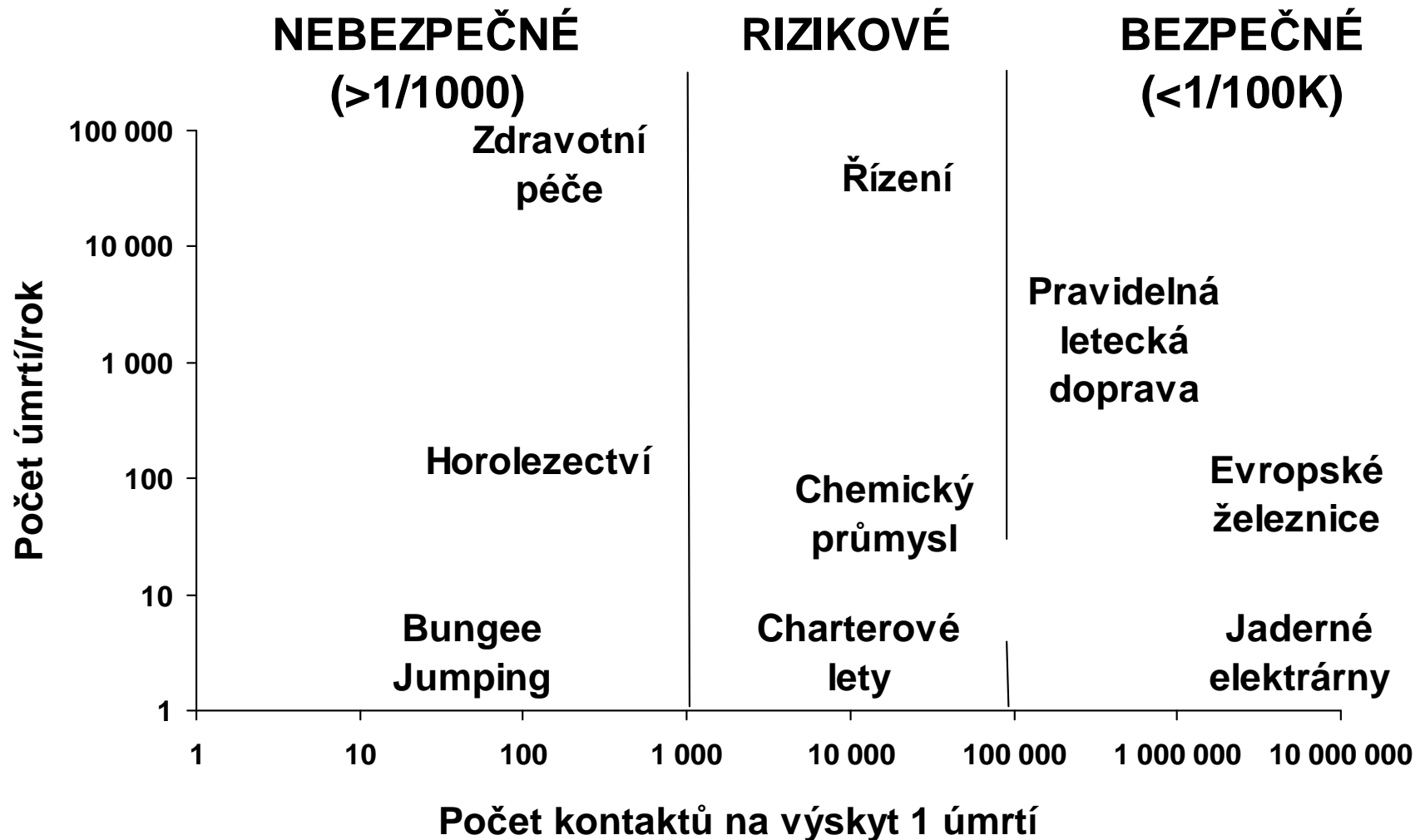
**A nyní si, kolegové, ukážeme,
jak se ta operace dělá správně**

Příčiny reformy

- Demografické změny
- Technologické změny/pokrok
- Rostoucí počet poskytovatelů
- Rostoucí poptávka po (kvalitní) zdravotní péči
- Informační asymetrie
- Nutnost „přidělování“

⇒ **Eskalace nákladů**

Jak bezpečná je zdravotní péče ?



**DOPORUČENÍ RADY EU
ZE DNE 9. ČERVNA 2009
O BEZPEČNOSTI PACIENTŮ
VČETNĚ PREVENCE A
KONTROLY INFEKČÍ
SPOJENÝCH SE ZDRAVOTNÍ
PÉČÍ
(2009/C 151/01)**

Role pacientů

- Pacienti by měli být informováni a jejich zapojení do procesů v oblasti bezpečnosti pacientů by mělo být posíleno. Měli by být informováni o stávajících standardech v oblasti bezpečnosti pacientů, osvědčených postupech nebo opatřeních v oblasti bezpečnosti a o tom, jakým způsobem mohou nalézt dostupné a srozumitelné údaje o stížnostech a systémech nápravy.

Informovanost pacientů

- o platných normách v oblasti bezpečnosti pacientů; i
- o rizicích v oblasti zdravotní péče, o stávajících opatřeních v oblasti bezpečnosti za účelem snížení počtu pochybení a případů újmy nebo k jejich předcházení, včetně osvědčených postupů, a o právu pacienta na informovaný souhlas s léčbou, aby mu tak byla zjednodušena volba a rozhodování;
- o postupech pro podávání stížností a dostupných opravných prostředcích, o možnostech nápravy a platných podmínkách;

Edukace pacientů

- zvážení možností rozvoje základních dovedností pacientů v oblasti bezpečnosti pacientů, totiž základních znalostí, postojů a dovedností nutných pro dosažení bezpečnější péče

Národní akreditační standardy jako nástroj zvyšování bezpečí pacientů

- Sběr dat o nežádoucích událostech
- Sledování spokojenosti pacientů
- Řešení stížností
- Informování pacientů
- Edukace pacientů

Sběr dat o nežádoucích událostech

- Povinnost hlášení i analýzy dat
- Zpětná vazba
 - Pracovníci
 - Pacienti

Sledování spokojenosti pacientů

- Součást akreditačního šetření
- Trvalý sběr a analýza
- Důkazy o zlepšení

Řešení stížností

- Vnitřní předpis
 - Postup sběru a vyhodnocení
 - Lhůty
 - Analýza příčin

Informování pacientů

- Posílení role pacientů
- Vnitřní předpis – informování včetně dokumentace
- Specifické skupiny pacientů
 - Nezletilí
 - Zmatení
 - Pacienti neznalí ČJ
 - Pacienti s handicapem

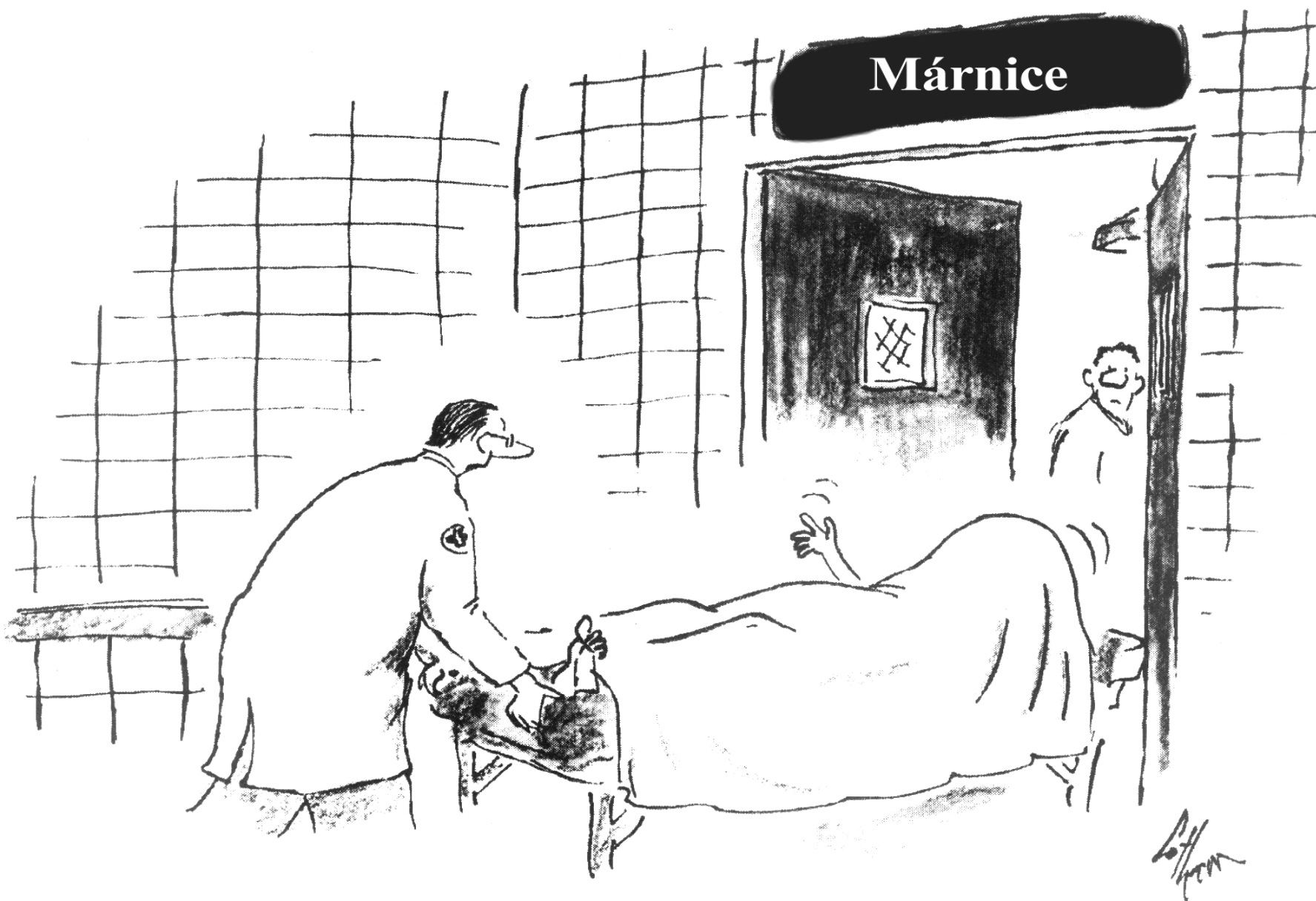
Edukace pacientů

- Nedílná a dokumentovaná součást procesu poskytování zdravotní péče
- Všichni zdravotničtí pracovníci pečující o pacienta

Výzvy pro české pacienty

- Vyšší míra aktivní informovanosti
- „Nebojte se ptát !“
 - Identifikace
 - Léky a léčiva
 - Informace o výkonech
 - Hygiena
 - Bezpečnost prostředí
 -

Márnice



"Tak dobře, já zaplatím!"