

profesionalita a lidský přístup

Zkušenosti Fakultní nemocnice Olomouc z procesu přípravy a vlastní akreditace SAK

Martin Šamaj

Manažer nelékařských oborů

Fakultní nemocnice Olomouc, I. P. Pavlova 6, 775 20

martin.samaj@fnol.cz



Cílem prezentace

- Představit názorová spektra „stakeholders“, které ovlivňují nebo vstupují do procesu poskytování zdravotní péče ve vztahu k akreditaci nemocnice.
- Předat poučení z vlastních chyb.
„Každá chyba je příležitostí se něčemu naučit.“ Osho
- Přidat výhled do budoucna?

Postavení kvality – pohledy účastníků



Co kdo očekává od kvality a bezpečí zdravotní péče?



Názory / spotřebitelů – pacientů k akreditaci nemocnice – hodnocení kvality

- **Názor č.1?**

Pacienti v „cizím“ prostředí /nemocnice/ velmi obtížně hodnotí kvalitu poskytované péče.

Odpověď: Souhlasím!

- Chybí dostupné informace o hodnotě kvality poskytnuté péči (JAK) a ceny služby! Příklad
- Vjemy „omezené“ podle dg.

Správná odpověď je někde uprostřed...

- **Názor č.2?**

Pacienti jsou nejlepším hodnotitelem na kvalitu poskytované péče.

Odpověď: Souhlasím!

- Do oblasti hodnocení přístupu zdravotnického personálu
(x přítomnost personálu!!!)
- Do oblasti servisu zdravotní péče (hotelové služby)
= PROCES A VÝSLEDEK
profesionalita a lidský přístup

Názory / poskytovatelů

– management a zdravotnický personál
k akreditaci nemocnice – hodnocení kvality

- **Management:**

Častý názor:

„Akreditace je „drahá“ a vyžaduje investice do mnohá oblastí.“

Akreditace a zvyšování kvality je „nákladná“.

- „startovací“ podmínky

- jednotnost v názoru, že nekvalita nemocnici stojí více!

Chyby FN Olomouc

(důvod – čas a stav příprav)

Nedostatečný čas pro dokonalé porozumění vize „akreditace“ u zaměstnanců FN. Úvodní část implementace národních akreditačních standardů řízena bez prvků projektového managementu.

Názory / poskytovatelů

– management a zdravotnický personál
k akreditaci nemocnice – hodnocení kvality

- **Zdravotnický personál:**

Častý názor:

„Vždycky jsme to dělali takto.“

„Více času věnujeme dokumentaci a nezbývá čas na pacienta.“

- Běžná reakce s nutností práce s managementem změn (akreditace ovlivňuje procesy, které zasahují do FK)
- **!!! Upozorňujeme !!! x pacienti vyžadují přítomnost personálu!!!**
Dokumentace je důležitá pro kvalitu a bezpečí zdrav.péče (chrání jednotlivce i organizaci).

Personál a pacient? Pracujeme s trendy, které v zahraničí jsou standardní.

Pečovatelské se stává kompetencí „nižších NLZ kvalifikací“. Pilot.projekt FNOL zaměřený na IKM.

Vyvarovat se „duplicitním“ záznamům – kvalita dokumentace.

Maximalizovat citovou oporu v péči o nemocné – dobrovol.program, herní terapeut

Výhledy do budoucna?

- Jsme si vědomi, že akreditovaná nemocnice je podmínkou v procesu zvyšování kvality a bezpečí zdravotní péče.
- Rozvoj vědních oborů a splnění akreditačních standardů musí korelovat s úpravou kompetencí jednotlivých zdravotnických pracovníků.
- Zohlednění preventivních a edukačních programů.
- Podporovat efektivní procesy u zdravotnických pracovníků (SW).
- Věnovat se kompetencím ve vztahu k tvorbě systemizace (podpora nižších NLZ pracovníků do procesu).

Děkuji za pozornost

Kontakt na autora přednášky:

Martin Šamaj¹

¹Fakultní nemocnice Olomouc, I. P. Pavlova 6, 775 20

[*martin.samaj@fnol.cz*](mailto:martin.samaj@fnol.cz)



profesionalita a lidský přístup