



„Ekonomika a kvalita v nemocnici. Rozpor a nebo základ rozvoje?“

MUDr. Jan Bříza, CSc., MBA

ředitel Všeobecné fakultní nemocnice v Praze

*Konference „Efektivní nemocnice 2008“
Ostrava, 24. - 25. 11. 2008*



Základní údaje o VFN

Rok 2007

- VFN provozovala 1725 lůžek
- 62,5 tis. hospitalizovaných pacientů
- 1,2 mil ambulantních ošetření
- více než 7 mil. laboratorních vyšetření
- 4,4 tis. zaměstnanců (přepočtené úvazky)



Certifikace dle norem řady ISO 9000:

- Nemocniční lékárna
- Fakultní transfuzní oddělení
- Centrum asistované reprodukce
- Oční tkáňová banka

Dle norem ISO je akreditován:

- laboratorní komplement
- Oddělení dopingové kontroly
- Metrologické středisko VFN



Certifikace - normy řady 9000

- **Nemocniční lékárna VFN**
 - norma CSN EN ISO 9001:2001
 - první lékárna v ČR v roce 2001
- **Fakultní transfuzní oddělení**
 - norma ISO 9001:2001, v roce 2002
- **Centrum asistované reprodukce**
 - norma ISO 9001, v roce 2004
- **Oční tkáňová banka**
 - norma ISO 9001:2000, v roce 2004



Akreditace – normy ISO

- **Metrologické středisko VFN**
 - norma ČSN EN ISO/IEC 17025:2005
- **Oddělení dopingové kontroly**
 - akreditováno WADA
 - norma ČSN EN ISO/IEC 17025
 - v roce 2007 akreditace na normu ISO 15189



Akreditace – normy ISO

- **Ústav klinické biochemie a laboratorní diagnostiky VFN a 1. LF UK**
 - laboratorní komplement
 - akreditace dle normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2001 (některá pracoviště), v roce 2004
 - norma ISO 15189:2007 v roce 2007

Význam certifikace či akreditace



zavedení systému

úprava procesů a úspory

osvědčení o sledování kvality



Akreditace v oblasti laboratorního komplementu přinesla zefektivnění provozu.

Náklady na labochemikálie:

Ø 2007/2006 – 84,93%

Ø 2008/2006 – 96,16%



**V centru dění
musí být především
PACIENT!**



Stížnosti

- 30-36 stížností / rok
- 80% - chování personálu a komunikace
- 20% léčebná péče – z toho je většina stížností neoprávněných



Řešení

- Organizační opatření
- Kontinuální vzdělávání



Vzdělávání

Oddělení vzdělávání VFN organizuje:

- profesní vzdělávání pracovníků dle zákona č. 95, 96/2004 Sb.
- manažerské vzdělávání
- další formy profesního vzdělávání



Profesní vzdělávání

- Specializační vzdělávání dle zákona č. 95, 96/2004 Sb. – lékaři a sestry
 - celkem 83 oborů podle zákona č. 95/2004
 - 2 obory zubní lékaři
 - 4 obory pro farmaceuty
- kvalifikační, certifikované kurzy akreditované u MZ ČR
- odborné kurzy akreditované u ČAS



Manažerské a další profesní vzdělávání

- Certifikovaný kurz manažerského vzdělávání pro střední management - *Management a Leadership ve zdravotnickém zařízení*
- Manažerský kurz - *Vyjednávání a zvládání konfliktních situací*
- Kurzy znakové řeči a kurzy komunikace
- Kurz Předcházení syndromu vyhoření
- Inovační kurzy pro nižší zdr. pracovníky



System vzdělávání - podpora z ESF

Projekt „Zvyšování konkurenceschopnosti VFN Praha prostřednictvím zavádění systémů jakosti a zvyšováním adaptability zaměstnanců na strukturální změny“, 1.9.2006 – 31.8.2008

Cíle:

- aktivně zapojit zaměstnance do procesů změn
- zvýšit kvalifikaci a schopnost zaměstnanců aktivně se podílet na zavádění kvality ve VFN
- politika jakosti – smysl kvality života celé VFN, odstranění negativních stereotypů
- téměř 3 000 podpořených osob



Zpětná vazba

- **Vnitřní:** audity, evidence, kontroly, vyhodnocení efektivity léčby, ...
- **Vnější:** stížnosti, dotazníkové akce, ankety, porovnání výsledků mezi nemocnicemi, akreditace nemocnic



Vnitřní zpětná vazba

- Sledování efektivity léčebných postupů
- Sledování ekonomické efektivity
- Systém hlášení nežádoucích příhod, mimořádných událostí
- Systém hlášení nozokomiálních nákaz
- Klinické audity na všech pracovištích VFN



Vnější zpětná vazba

- Průzkum spokojenosti pacientů i zaměstnanců
– např. projekty *HealthCare Institute*
- Porovnávání výsledků léčby mezi nemocnicemi
- Porovnání ekonomiky mezi nemocnicemi



Call centrum VFN:

- průzkum spokojenosti pacientů s péčí ve VFN
- odstraňování zjištěných nedostatků.

Zjištění: poskytovaná zdravotní péče je na vysoké úrovni, jak po stránce léčebné, tak po stránce ošetrovatelské.



**V roce 2007 bylo dotázáno Call centrem
977 pacientů:**

- 556 žen a 412 mužů
- 9 pacientů hovor odmítlo
- lůžková část - 694 dotazníků
- ambulantní část - 274 dotazníků



Výsledky průzkumu Call centra v roce 2006 a 2007:

- postoj managementu jednotlivých klinik se výrazně změnil, oceňují zpětnou vazbu
- nejčastější připomínky:
 - Ønemocniční prostředí
 - Øvybavení pokojů



Organizační opatření

- ucelený systém řízené dokumentace
tvořený příkazy ředitele, řády, směrnicemi
a pracovními postupy
- důslednost při poskytování péče a vedení
zdravotnické dokumentace



Kvalita ve zdravotnictví nespočívá v používání drahých, tedy „jistě kvalitních“ materiálů či procedur, ale v používání správných procedur a materiálů ve správný čas.



**Kvalita není drahá,
drahá je nekvalita!**



Děkuji za pozornost!