

# Akreditace nemocnic



---

NIAHO<sup>SM</sup>

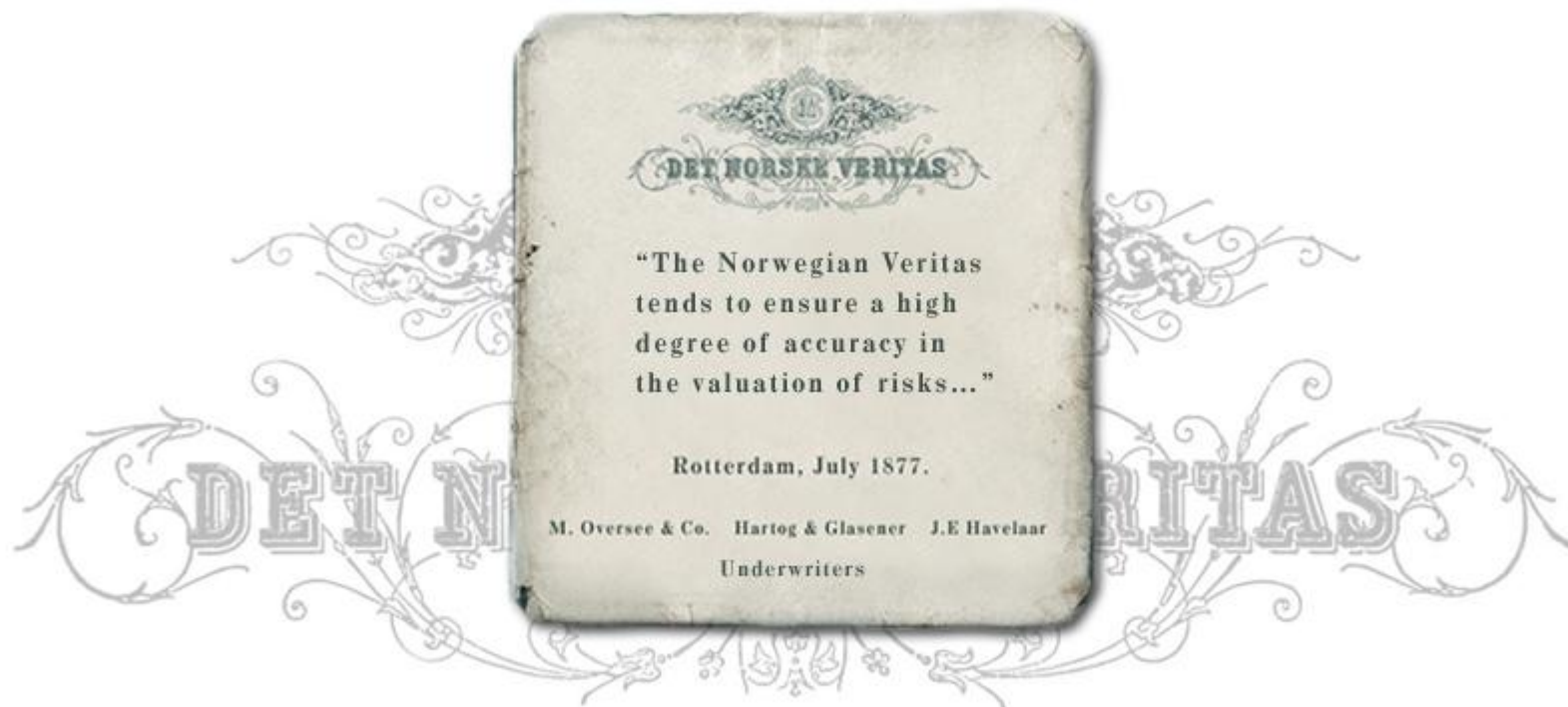
---

Mgr. Karin Ulrichová  
31 října 2008

- n DNV
- n Globální trendy ve starostlivosti o pacienty
- n Úloha a pozice DNV v sektoru HealthCare
- n Akreditace nemocnic – vnímání a realita
- n Alternativní akreditace DNV
  - NIAHO<sup>SM</sup> a ISO 9000
  - Benefity
- n Závěr

# DNV – nezávislá organizace

- n Cíl: „Chránit životy, majetek a životní prostředí“
- n Založena v roce 1864 v Norsku



# Základní kompetence



# DNV ve světě (300 kanceláří ve 100 státech)



 Hlavní kancelář

 Servisní centra a podpora

 Lokální kanceláře

# Čtyři oblasti podnikání DNV



Světová vedoucí  
klasifikační společnost

DNV Lodní průmysl



Světový vedoucí  
poskytovatel certifikací,  
verifikací a hodnotících  
služeb

DNV Certifikace



Díky nejmodernějším  
technologiím poskytuje  
bezpečné a spolehlivé  
služby ropnému,  
plynařskému a  
zpracovatelskému  
průmyslu

DNV Technologické služby

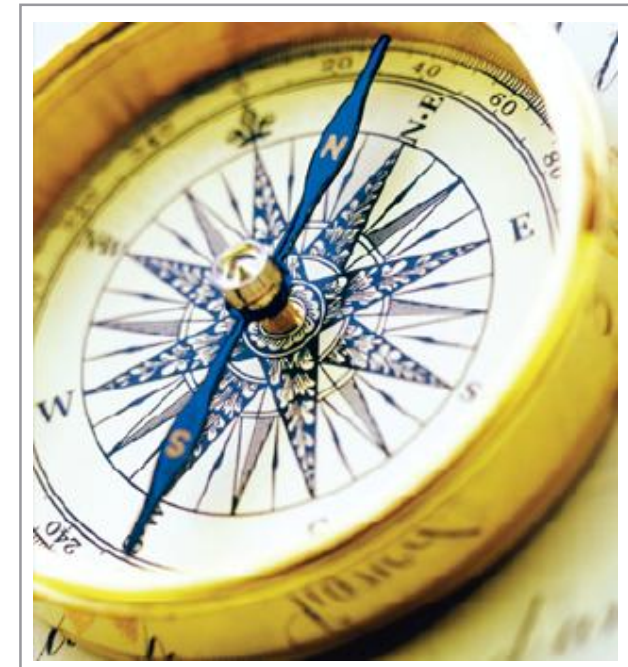


Bezpečné a zodpovědné  
zlepšení výkonnosti firem

DNV Poradenství

## Světový vedoucí poskytovatel certifikací, verifikací a hodnotících služeb

- n Celosvětová působnost s globálními službami, které splňují lokální požadavky
- n Více než 80 národních akreditací
- n 8% světového trhu certifikací systémů řízení
- n Inovativní: Risk Based Certification™
  - Jedinečný přístup k certifikaci systémů řízení
  - Audity „ušité na míru“ tak aby byly zaměřeny na specifické a klíčové kritické body organizací



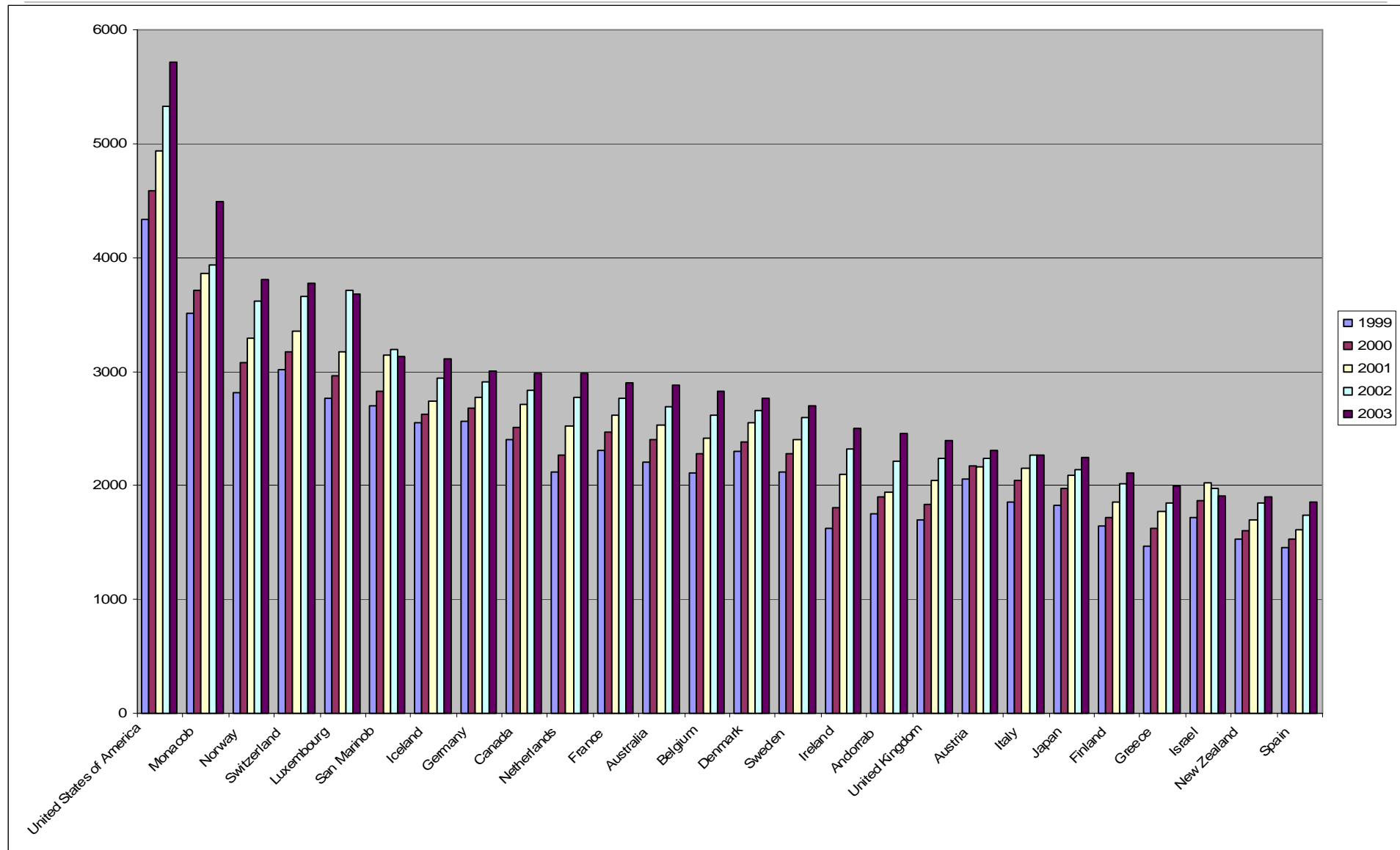
- n Přístup k zdravotní péči se stal všeobecným => náklady rostou vyšším tempem než roste HDP
- n Demografická situace se mění
  - Růst počtu seniorů - exploze spotřeby 65letých a starších 2030...
- n Podíl aktivních osob na celkovém obyvatelstvu klesá  
(nezaměstnanost, rostoucí počet „civilizačních invalidů“ )
- n Nákladný proces obnovy a modernizace zdravotnické infrastruktury vyvolaný technickým a medicínským pokrokem
- n Kvalitu péče vyžaduje - nemocný - plátce - zřizovatel



# Totální výdaje ve zdravotnictví 1999-2003 na osobu – v US \$



MANAGING RISK



## n Vládní politika v EU

- Vyšší účinnost zdravotnického systému pro dosažení vyššího efektu při ovlivnění populačního zdraví
- Posílení efektivity zdravotní péče, která by umožnila čerpání definovaného minima zdravotní péče bez ohledu na ekonomický status občana
- Dosahovat maximálně dosažitelných přínosů pro pacienty při minimálních nákladech
- Zdravotnictví spotřebuje jen „přiměřenou“ část HDP
- Posílení odpovědnosti občana za vlastní zdraví

## n Rozmanitý dozor

- Centrální správa (VB, Skandinávie)
- Samosprávné kraje, okresy (Španělsko, Itálie)
- kombinace (USA)

## n Vliv zainteresovaných stran

- WHO (World Health Organization), CMS (Centers for Medicare and Medicaid), ministerstva zdravotnictví
- Požadavky (regulace) mohou být extrémně odlišné
- Rozmanitost systému pojištění

## n NIH (“Not Invented here”) – převládající postoj (mění se pomalu)

# Vize systému zdravotní péče v 21. století\*

1. Vyšší strukturní a funkční **integrita** zdravotnických služeb a systému zdravotní péče a následní péče
2. **Standardizace** léčebných postupů, kontrola kvality,
3. Ověřené kontinuální **vzdělávání**
4. **Intenzifikace** činností - plná digitalizace, zkrácení doby ke stanovení diagnózy, zkrácení průměrné ošetrovací doby
5. **Zveřejnění informací** o nakládání s veřejnými prostředky u ZP, poskytovatelů péče - kontrola
6. Nezastupitelná role občana – **humanizace**

\* Citace MUDr. Jaroslav Peprla

# Vize nemocniční péče v 21. století\*

7. **Kvalifikace** - je založena na znalostech a vědomostech, které jsou zprostředkovány rozvojem IT
8. **Integrace** - oborová schémata jsou nahrazena mezioborovými týmy
9. Špičková **technologie**
10. Ekonomické zdraví – **cena** produktu

ZÁNIK MEZIČLÁNKŮ

ALIANCE, FÚZE

\* Citace MUDr. Jaroslav Peprla

# Role managementu v systému řízení\*

- n **Definování systému péče a správné nastavení jeho procesů**
  - konsolidace a optimalizace procesů
  - přínos pro pacienta!
- n **Total quality management** – komplexní přístup k řízení a ke kvalitě
- n **Definování nástroje pro řízení kvality** – zajištění monitorování, analýzy, vyhodnocování a zlepšování činností (normy, standardy)
- n **Přesun operativního řízení k strategickému plánování**
- n **Strategické plánování**
  - monitorování a měření = objektivita
  - vývojové tendence a jejich analýza = koncepčnost a kontinuita
  - zlepšování = záruka implementace nových poznatků a řešení

\* Citace MUDr. Jaroslav Peprla

# Vytvoření nemocnice 3. tisíciletí

- n Vysoce kvalifikované mezioborové pracovní týmy
- n Špičková technologie - tři až pětiletý cyklus obměny
- n Ekonomické zdraví nemocnice
- n Digitalizace - sítě, multimediální chorobopis
- n Integrace - vnější i vnitřní hranice jsou zcela propustné a dynamicky proměnné
- n Zánik mezičlánků - od izolovaného medicínského polyhistora ke členu spolupracujícího týmu
- n Globalizace - vědomosti a kvalifikace neznají žádné hranice
- n Humanizace - charta práv dítěte, nemocného

***Zadání pro management***

## n **Akreditace nemocnic – narůstající globální využití**

- Exkluzivní využití v USA v posledních 50 let - JCIHO
- Jiné národní hodnocení přijímající podobný přístup – JCI (mimo USA 202 akreditovaných nemocnic, ČR – 3)
- Lokální schémata, např. SAK

## n **Certifikace – normy řady ISO 9000 (jenom DNV 1200 vydaných certifikátů pro poskytovatele zdravotnické starostlivosti), IWA1, akreditace laboratoří ISO 17025**

# Akreditace vs. Certifikace

Činnost	Zdravotnictví (nemocnice)	„Zbytek světa” /(„ISO světa”)
Hodnocení směřující k osvědčení	<b>Akreditace</b> Pod <b>akreditací</b> se rozumí potvrzení nezávislosti, objektivitu a odborné způsobilosti objektu pro vykonávání definovaných činností.	<b>Certifikace</b> <b>Certifikace</b> je proces činností vedoucí k potvrzení či vyvrácení faktu, že se určitý systém shoduje s určitou normou.
Organizace vykonávající hodnocení	Organizace oprávněná udělit akreditaci	Registrovaná certifikační společnost
Formální pojmenování osvědčení	Akreditace	Certifikát
Organizace vydávající formální osvědčení	<ul style="list-style-type: none"> <li>•CMS (USA)</li> <li>•v jiných státech pověřené organizace</li> </ul>	Akreditace (např. ANAB, jiní členové IAF)



# Akreditace nemocnic – jaké?

	Vnímání	Realita
V USA	The Joint Commission (JCAHO)	<ul style="list-style-type: none"><li>nJCAHO – „zdání monopolního postavení“</li><li>nAOA (HFAP) – jenom AOA nemocnice (přibližně 200)</li><li>nStátní dozor – narůstající trend (1 300 nemocnic)</li><li>nDNV NIAHO<sup>SM</sup> (uznaný CMS)</li></ul>
Mimo USA	JCAHO SAK	<ul style="list-style-type: none"><li>nJCI mezinárodní modifikace JCIHO, není uznaný CMS, není nutné mimo USA</li><li>nSAK</li><li>nDNV NIAHO<sup>SM</sup></li></ul>

## **NIAHO<sup>SM</sup>** - National Integrated Accreditation for Healthcare Organizations

## n **Certifikace ISO 9000 ve zdravotnictví**

- 1 200 ISO 9000 certifikátů nemocnic, klinik, diagnostických center, laboratoří a ošetrovatelských středisek

## n **NHSLA (UK National Health Service Litigation Authority) Projekt,** *začátek roku 2007*

- V rámci 5ti letého projektu DNV hodnotila rizika, vyvíjela standardy a tréninkový program pro členy NHSLA (400 národních zdravotnických středisek a 150 porodnických středisek)

## n **TUV Healthcare Specialists (“TUVHS”) akvizice DNV, červen 2007**

## n **NIAHO<sup>SM</sup> akreditace**

- 25 nemocnic si vybralo NIAHO<sup>SM</sup> i přes požadavek CMS získat akreditaci JCIHO
- Po schválení DNV v září 2008 jako poskytovatele akreditace NIAHO mohou tyto nemocnice nahradit hodnocení TJC hodnocením DNV

- n NIAHO<sup>SM</sup> naplňuje požiadavky „Conditions of Participation“ (CoP) organizace Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS)
- n Integrate standardů NIAHO<sup>SM</sup> a ISO 9001

**Politika jakosti** = mise, vize

**Cíle kvality - SMART**

**Nápravná opatření**

**Preventivní opatření**

**Interní Audit** = prověření procesů a výstupů jednotlivých oddělení a samotné organizace

**Kontrola dokumentace**

**Představitel vedení** = manažer kvality

**Přezkoumání vedením** = dohled nad kvalitou

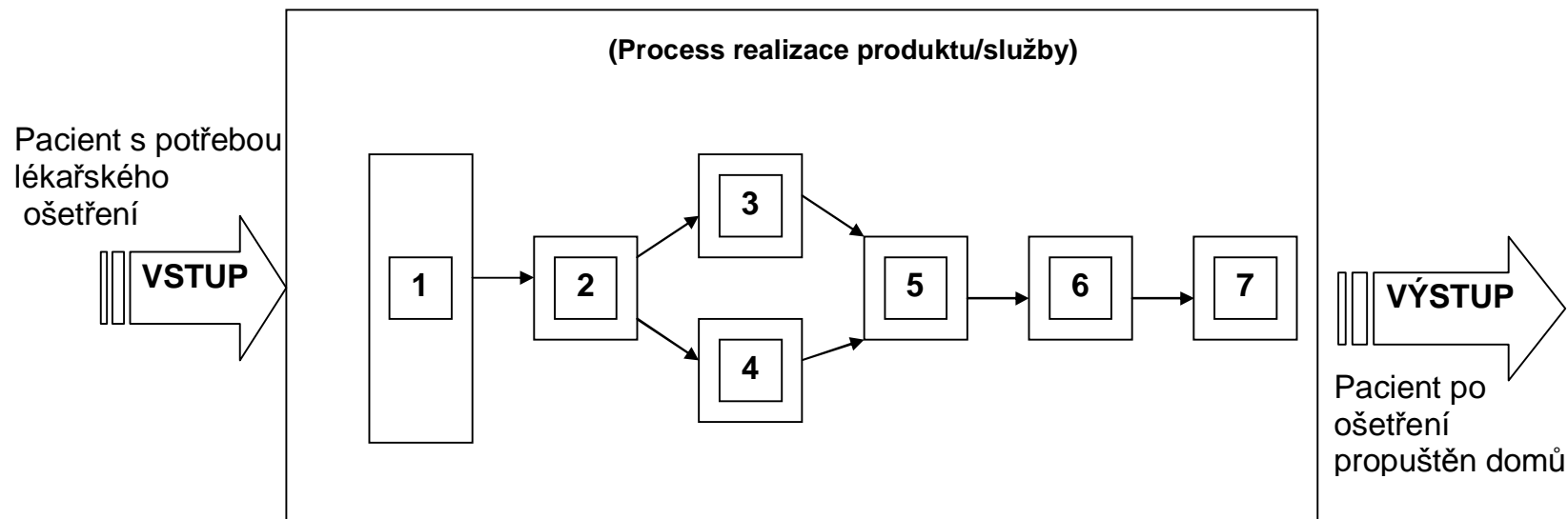
# NIAHO<sup>SM</sup> Standard - kapitoly

MANAGING RISK



- n Quality Management System
- n Governing Body
- n Chief Executive Officer
- n Medical Staff
- n Nursing Services
- n Staffing Management
- n Rehabilitation Services
- n Obstetric Services
- n Emergency Department
- n Outpatient Services
- n Dietary Services
- n Patient Rights
- n Infection Control
- n Medical Records Service
- n Medication Management
- n Surgical Services
- n Anesthesia Services
- n Laboratory Services
- n Respiratory Care Services
- n Medical Imaging
- n Nuclear Medicine Services
- n Discharge Planning
- n Utilization Review
- n Physical Environment
- n Organ, Eye and Tissue Procurement

## Hlavní proces – vztah k zákazníkovi/pacientovi



**1 = Lékařské doporučení**

**2 = Plánování**

**3 = Příjem**

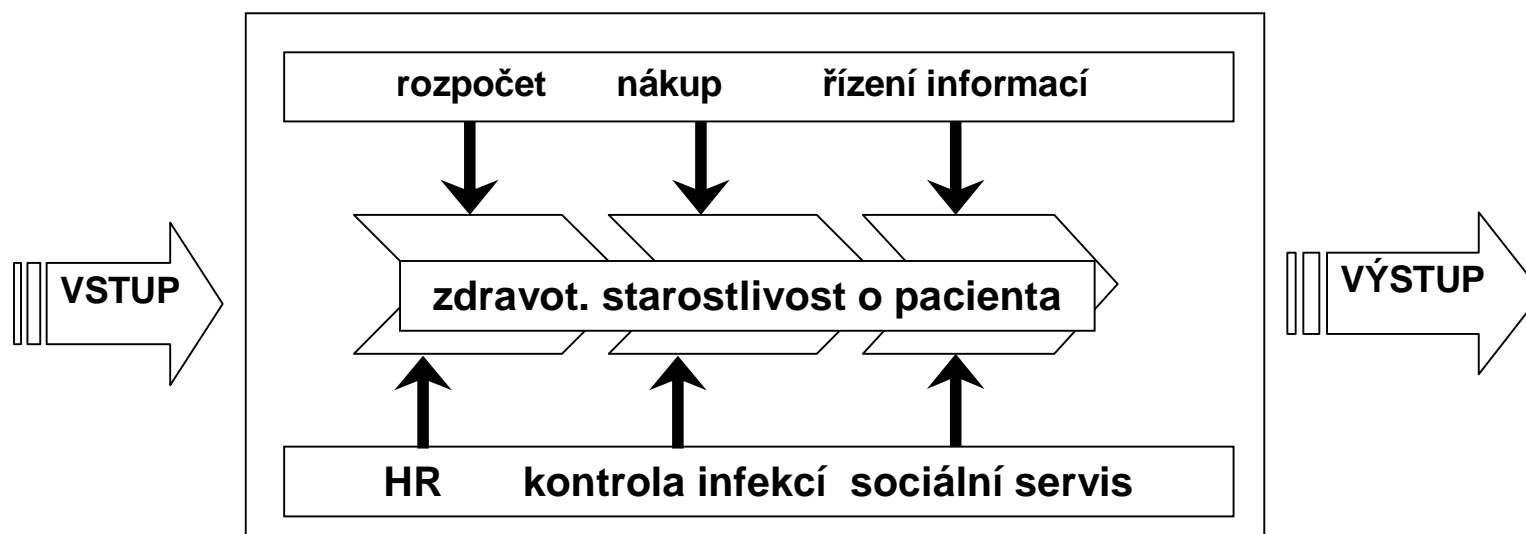
**4 = Vyšetření**

**5 = Výkon**

**6 = Povýkonové ošetření**

**7 = Rehabilitace**

**Ostatní procesy (management a komplement) musí doplňovat starostlivost**





Současné akreditace	jenom NIAHO <sup>SM</sup>
Požadavek na monitoring a měření kvality a bezpečnost pacientů	<ul style="list-style-type: none"><li>n uvedení a integrace již osvědčeného přístupu systému řízení kvality se zpracovány normativními požadavky na proces poskytování zdravotnické starostlivosti</li><li>n ujištění, že bezpečnost pacienta je nejenom měřena ale i řízena</li></ul>

# Srovnání akreditací a NIAHO<sup>SM</sup>

Současné akreditace	NIAHO <sup>SM</sup> jenom
Požadavek ustanovit dohled nad hodnocením kvality	<ul style="list-style-type: none"> <li>nPřezkoumání vedením</li> <li>nInterní audity</li> </ul>
Požadavek navrhnout proces koordinace jednotlivých aktivit zdravotnické starostlivosti pacienta	<ul style="list-style-type: none"> <li>nKorektivní a preventivní opatření</li> </ul>
Početní normativní standardy a požadavky, které mají zabezpečit že jednotlivé klinické aktivity jsou adekvátně adresované	<ul style="list-style-type: none"> <li>nPopisuje <b>CO</b> je požadované</li> <li>n<b>JAK</b> to mají nemocnice poskytovat</li> <li>n<b>JAKÉ</b> jsou možné odlišnosti</li> <li>n Požaduje nastavení i jiných než klinických aktivit, které mají podstatný význam pro bezpečnost pacienta, jako: <ul style="list-style-type: none"> <li>-nákup</li> <li>-kontrola a monitoring měřících zařízení</li> </ul> </li> </ul>

## n První 3-letý cyklus

- NIAHO<sup>SM</sup> akreditační audit a posouzení míry naplnění požadavků ISO 9001 (začátek 1. roku)
- NIAHO<sup>SM</sup> akreditační audit a zhodnocení postupu pokroku shody s ISO 9001 (začátek 2. roku)
- NIAHO<sup>SM</sup> akreditační audit a posouzení plné shody s ISO 9001 – vydání certifikátu ISO 9001 je možné - (začátek 3. roku)

## n Následující 3-letý cyklus

- NIAHO<sup>SM</sup> akreditační audit a periodický audit 1 ISO 9001 (začátek 4. roku)
- NIAHO<sup>SM</sup> akreditační audit a periodický audit 2 ISO 9001 (začátek 5. roku)
- NIAHO<sup>SM</sup> akreditační audit a recertifikační audit ISO 9001, když je požadované obnovení certifikátu (začátek 6. roku)

- n Auditní tým je sestaven z kvalifikovaných osob ve zdravotnictví (lékaři, zdravotní sestry, manažeři kvality), akademicky vzdělaní specialisté v oborech „Life Safety Code“ a IT.
- n Všichni členové týmu mají kvalifikaci na ISO 9001 QMS Vedoucí Auditor (Quality Management System)
- n Členové týmu se specializací na bezpečnost (pacientů, OHSAS, ...) budou kvalifikováni na ISO 14001 EMS Vedoucí Auditor (Environmental Management System)
- n Specialista na ISO 27001 Vedoucí Auditor (Information Security Management System)
- n Role představitele vedení pro jakost v nemocnici

# Srovnání akreditačních schémat

Podobnosti	Rozdílnosti	NIAHO silné stránky
Zpráva z hodnocení	<p><b>JCAHO</b> – zpráva je jenom obrázek nemocnice v čase hodnocení</p> <p><b>HFAP</b> – zpráva obsahuje odkaz na CoP a Date Tag IDs</p> <p><b>NIAHO</b> - zpráva obsahuje odkaz na CoP a na Quality Management System (ISO) ve smyslu neustálého zdokonalování</p>	Zahrnuje všechny aspekty, ne jenom vybrané oblasti.
Nápravná opatření	<p><b>JCAHO</b> – požadavek na zlepšení – do 45 dní</p> <p><b>HFAP</b> – nedostatky - do 30 – 60 dnů v závislosti na závažnosti</p> <p><b>NIAHO</b> – neshody/pozorování 15 – 30 dní (nápravný plán je požadován)</p>	<p>nNemocnicím je poskytnutý čas pro implementaci</p> <p>n Validace efektivnosti</p>

# Srovnání akreditačních schémat

Podobnosti	Rozdílnosti	NIAHO silné stránky
<b>Akreditační rozhodnutí</b>	<p><b>JCAHO</b> – Dočasné prohlášení, samotná akreditace je vydaná po schválení centrální kanceláře (akreditační komisí)</p> <p><b>HFAP</b> – hodnotící tým poskytne nálezy HFAP, který vystaví nemocnice seznam nálezů (Bureau of Healthcare Facilities)</p> <p><b>NIAHO</b> - nemocnice obdrží nálezy hned po hodnocení, rozhodnutí o akreditační udělí akreditační komise</p>	Auditoři se zaměřují nejenom na identifikaci nálezů, ale také na zaznamenání pozoruhodného úsilí/excelence
<b>Vyrovnané náklady na akreditaci</b>	<p><b>JCAHO</b> – 1 návštěva každé 3 roky</p> <p><b>HFAP</b> – 1 návštěva každé 3 roky</p> <p><b>NIAHO</b> – 1 návštěva za rok</p>	

- n Efektivní akreditace
- n Založená na ISO (osvědčený nástroj pro neustálé zdokonalování)
- n Naplňuje a i překračuje požadavky CoP
- n Není příliš normativní není nákladné pro implementaci
- n Žádný personál navíc na implementaci NIAHO
- n Roční návštěva – no ramp up
- n Značná redukce nákladů na akreditaci



MANAGING RISK

---

[www.dnv.com](http://www.dnv.com)

---