




## Certifikace ve zdravotnictví

Efektivní nemocnice 2010 aneb Setkání ředitelů ve zdravotnictví

Tomáš Urban (tomas.urban@dnv.com)

MANAGING RISK 

## Globální hodnotitel a posuzovatel



**5,000**

Víc než 5,000 společností z potravinářství certifikovaných DNV

**Top 3**

DNV je mezi třemi světovými certifikačními společnostmi

**70,000**

Víc než 70,000 certifikátů systému řízení pod více než 80 akreditacemi

**2,200**

2,200 organizací ze zdravotnictví má certifikovaných systém řízení kvality DNV

Certifikace ve zdravotnictví

© Det Norske Veritas AS. All rights reserved.

MANAGING RISK 

## Globální trendy ve zdravotnictví

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

Certifikace ve zdravotnictví

© Del Norske Veritas AS. All rights reserved.

3

MANAGING RISK



## Bezpečnost pacientů a kvalita zdravotní péče

### European Centre for Disease Prevention and Control (ECDC) odhaduje že

- zhruba 5% hospitalizovaných pacientů dostane infekci v souvislosti s poskytováním zdravotní péče (tj. 4.1 milionů pacientů v EU).
- Infekce následně způsobí 37 000 úmrtí

### Komise EU vydala doporučení k prevenci a snižování výskytu nežádoucích účinků ve zdravotnictví. To zahrnuje požadavky na:

- Důraznější ohlašování incidentů
- Vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví
- Zvýšení povědomí pacientů s ohledem na bezpečnost
- Standardizaci měření, definic a terminologii

Zdroj: Eurobarometr duben 2010. Patient safety and quality of healthcare

Certifikace ve zdravotnictví

© Del Norske Veritas AS. All rights reserved.

4

MANAGING RISK



**Lékař přijal trest v kauze 'ledvina'**

Jeden z lékařů přijal v kauze "ledvina" svůj trest. Rozsudek zůstal nezměněn a podnět k žalobě zůstal v platnosti. V kauze "ledvina" je biologický smysl nepochopitelný. Zdravotní služby nepochopitelně ledvina a zranění mu tím žijí. Původní vůle poskytnout ošetření.

**Rodiče po roce zjistili, že jim v porodnici dali cizí dítě**

Police se zabývá případem, který způsobil naprostý zvrát v životě dvou rodin, které se pravděpodobně ani neznají. Testy DNA totiž prokázaly, že roční holčička manželů z Třebíčka není jejich. Zřejmě první případ záměny novorozenců v ČR zaměstnává i tým právníků.

**HEPARINOVÝ VRAH PETR ZELENKA**

**Manžel jedné z „heparinových“ obětí žádá po nemocnici milion korun**

Manžel ženy, kterou se pokusil zabít heparinový vrah Petr Zelenka, žádá po Nemocnici Havlíčkův Brod... [celá zpráva](#)

**Bývalý šéf „heparinové“ nemocnice žádá milionové odškodné**

Bývalý šéf nemocnice v Havlíčkově Brodě Josef Proch, který čelí obvinění, že nechtěl vraždu... [celá zpráva](#)

**Naprostá neúcta k lidskému životu, tak soud zamítl Zelenkovo dovolání**

Naprostá neúcta k lidskému životu, nízká možnost nápravy a převládání obavy z dalších vražd vedla... [celá zpráva](#)

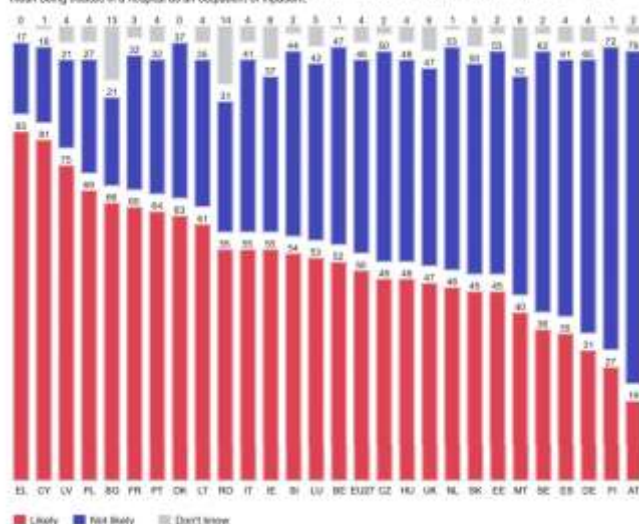
Certifikace ve zdravotnictví

© Del Norske Veritas AS. All rights reserved.

MANAGING RISK

## Jak pacienti cítí pravděpodobnost poškození při poskytování zdravotní péče v nemocnici

Q04a. How likely do you think it is that patients could be harmed by hospital care in YOUR COUNTRY? If by hospital care we mean being treated in a hospital as an outpatient or inpatient.



Certifikace ve zdravotnictví

© Del Norske Veritas AS. All rights reserved.

6

MANAGING RISK

## Přístupy a nástroje

### CERTIFIKACE

- Shody s požadavky systému řízení jakosti (životního prostředí, bezpečnosti, ochrany informací)
- ISO normy (ISO 9001, ISO 27001, ISO 14001, IWA, ...)
- Personálu
- Produktu (zdravotnický materiál) – CE značky

### AKREDITACE

- Laboratoře (podle ISO 15 189, 17025)
- JCI/JCAHO
- SAK
- NIAHO<sup>SM</sup>

### JINÉ HODNOCENÍ

- EFQM,
- Mezinárodní rating (IQRS)

Certifikace ve zdravotnictví

© Det Norske Veritas AS. All rights reserved.

7



## Příklady rizik ošetřených modelem ISO 9001 (ve vztahu ke zdravotnickému zařízení)

- Chyby v přenosu dat (diagnostika – léčba)
- Záměna materiálu, vzorků a informací
- Neodůvodněné náklady v nákupu materiálu a služeb
- Neefektivní využívání zdrojů
- Včasnost výkonů, předávání a vyhodnocování informací
- poruchy technických zařízení-negativní vliv na plynulost výkonů
- Objednávání pacientů a čekání na výkon
- nedostatečné informace o pacientech, kteří jsou přijímáni z ostatních odděl. nemocnice
- efektivita využívání přijatých léků a zdravotnického materiálu
- Efektivita využití lůžkové kapacity

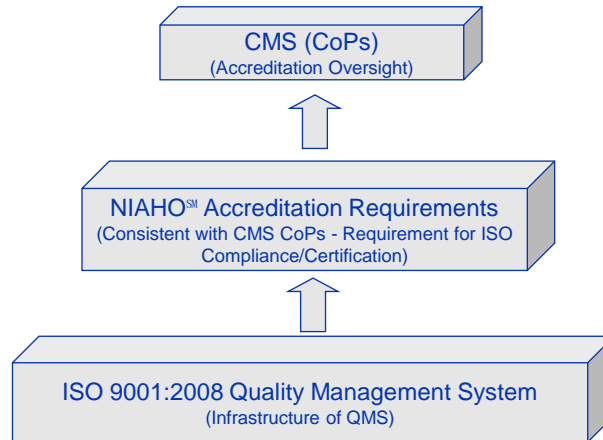
Certifikace ve zdravotnictví

© Det Norske Veritas AS. All rights reserved.

8



## DNV Accreditation Concept and Structure



Certifikace ve zdravotnictví

© Det Norske Veritas AS. All rights reserved.

9

MANAGING RISK  
DNV

## Implementace

### Jak vybrat vhodnou poradenskou organizaci?

- Vyžádejte si od poradce informace o **zkušenostech** ve Vašem oboru.
- Předejděte konfliktu zájmů: kdo **poraduje** a zavádí systém řízení, **necertifikuje**.
- Ptejte se přímo zákazníků na spokojenost s vybranou poradenskou organizací – **reference**.
- **Doba na zavedení** by neměla být kratší pěti měsíců a na druhou stranu by neměla výrazně překročit období jednoho a půl roku (záleží na velikosti organizace a složitosti jejích činností).
- Konzultace by neměly „brzdit“ vaši běžnou práci.
- **Upřesněte si rozsah prací**, včetně harmonogramu, podílu prací poradce, záruk, či poskytnutí vzorů a návrhů řešení.
- **Cenu** asi není potřeba připomínat, ale rozhodně si předem vyjasněte, co přesně za své peníze dostanete, vhodný je systém účtování na základě hodinové sazby – dokážete pak ovlivnit rozsah poskytnutých služeb.
- Vyberte si společnost, která je má zkušenosti i s normou pro **informační bezpečnosti ISO 27001**. Tato norma se stává ve vašem oboru podnikání jedním z požadavků.

Certifikace ve zdravotnictví

© Det Norske Veritas AS. All rights reserved.

10

MANAGING RISK  
DNV

Děkuji za pozornost.

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

