

„Zvyšování bezpečnosti a kvality zdravotní péče v nemocnicích“

Filip Horák (filip.horak@agel.cz)
místopředseda představenstva
ředitel pro strategii

29.-30.10.2010
Hotel Clarion Praha

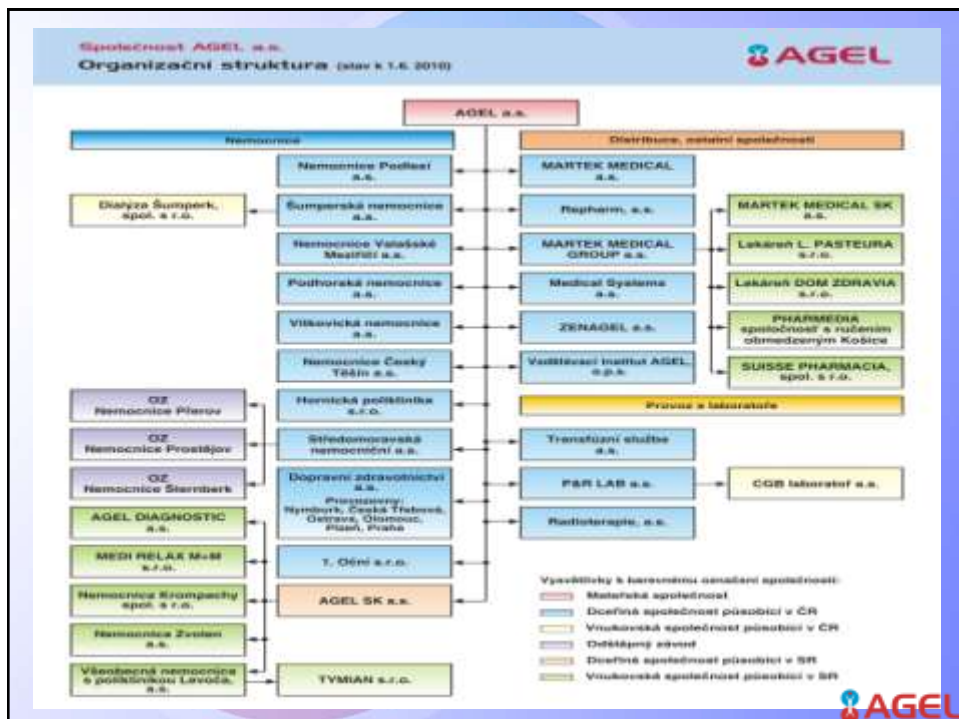
HODNOTY AGEL

- **Pacient** (klient) je centrem dění
- **Ekonomika** je základem kvalitní péče a kvalitní péče je základem ekonomiky
- **Image** - pověst zařízení
- **Zaměstnanci** - bez nich to nejde, jejich spokojenost určuje úspěch všech dalších hodnot (motivace, spokojenost, odborný růst)

HODNOTY AGEL



Děláme vše, abyste se cítili jako doma



ZÁKLADNÍ ÚDAJE AGEL (ROK 2009)

- *Počet nemocnic 10 ČR + 5 SR* **4 000 lůžek**
- *Počet hospitalizovaných* **122 550**
- *Počet operací* **41 250** *porody* **7 326**
- *Polikliniky* **7** + Radioterapie + P&R LAB
- *Ambulantně ošetřeno* **1 935 564** pacientů
- *Zaměstnanci* **8 135** (lékaři **1 300** SZP **4 300**)
- *Obrat* **8,6** mld. Kč (přes **9 mld Kč** 2010)
- *Investice do ZZ* - **367** mil. Kč (2008), **386** mil. Kč (2009), **600** mil. Kč (2010)



POCITY PACIENTA

- důvěra ve zdravotnický personál,
- chce řešit svůj problém, jde se vyléčit,
- nepochybuje o kvalitě,
- zjišťuje si informace (internet, reference)

Co mu nabízíme:

- kvalifikovaný personál,
- realizace jeho potřeb a očekávání po kvalitních službách,
- kontinuitu péče,
- větší informovanost, komunikaci
- **pocit bezpečí** (který dnes již musíme nějak deklarovat, sledovat, měřit)

AGEL A KVALITA - HISTORIE

Nemocnice Podlesí a.s.

- **první akreditované ZZ** dle SAK o.p.s. v ČR (2002)
- připravuje se na již 3 reakreditaci (2011)

Dle SAK o.p.s.,

- **akreditováno** všech **9 lůžkových zařízení AGEL**
- 2 ambulantní proozy **Radioterapie Nový Jičín** a **Hornická poliklinika**
- připravuje se síť poliklinik **Dopravní zdravotnictví** (2011)
- náklady 1 - 2 miliony Kč na každé zařízení (celkem cca 20 mil. Kč pro celou skupinu)

„Akreditace není samospasitelná, ale je to signál pacientům, že nám jde o jeho bezpečí a chceme eliminovat možná pochybení na nejmenší možnou míru“

AGEL A KVALITA - SOUČASNOST

- Akreditace – jasný signál, že **nám záleží na bezpečí** pacienta a hlavně chceme být **pod veřejnou kontrolou** našich procesů
- Jako soukromý řetězec musíme **bojovat s nedůvěrou**
- Musíme být **lepší než konkurence**, abychom se prosadili a udrželi na „trhu“ poskytování zdravotní péče
- Kromě pravidelných reakreditací dle SAK si děláme **pravidelně a opakovaně** ve všech našich ZZ **vlastní audity kvality** a kontroly standartů
- Typickým příkladem je **resterilizace**
- **Obchodní politika** – můžeme si dovolit používat přístroje i materiál nejvyšší kvality z toho důvodu, že nakupujeme ve velkém a tyto výrobky mnohdy pořídíme levněji, než neznámkové výrobky běžně dostupné na trhu

AGEL A KVALITA - REALIZACE

- Proces řízení kvality jednotně metodicky řídí **manažer kvality** na úrovni AGEL a.s. - Ing. Kristina Krausová (kristina.krausova@agel.cz) a manažeři kvality na úrovni jednotlivých ZZ

krátkodobé cíle

- Získání certifikátu o **reakreditaci** jako nezávislé potvrzení kvality – nutno opakovat každé 3 roky dle SAK:
2010 reakreditace Nemocnice Valašské Meziříčí a.s. - hotovo
 Vítkovická nemocnice a.s. - hotovo
- Pravidelné **kontroly a audity** v našich ZZ (podle ročního plánu)

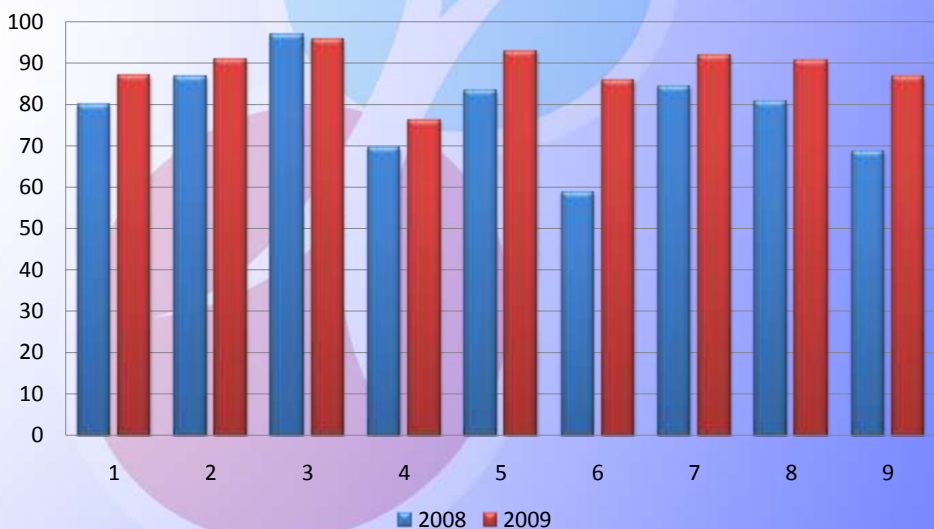
střednědobé cíle

- Pravidelné sledování **nežádoucích událostí** dle jednotné metodiky
- Sledování **jednotných statistických údajů a indikátorů kvality**
- Benchmarking** ZZ AGEL mezi sebou – součástí hodnocení ZZ
- Opakované **reakreditace** jednotlivých ZZ Agel – neustálý kontinuální proces

AGEL A KVALITA - HODNOCENÍ

Poř. číslo	Auditovaná oblast	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Celkem
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
1.	Péče o handicapované pacienty	97	82	100	77	97	95	95	92	95	92
2.	Systém edukace	94	91	94	85	92	91	98	92	94	92
3.	Bezpečnostní audit	75	92	92	67	100	83	83	75	67	82
4.	Zdravotnická dokumentace 1/2009	91	86	99	81	82	76	92	89	95	88
5.	Národní akreditační standardy pro nemocnice - standard čís. 72	72	92	100	61	100	83	82	100	71	85
6.	Zacházení s léčivými přípravky	96	95	95	82	96	89	94	98	99	94
7.	Národní akreditační standardy pro nemocnice - standard čís. 73	88	93	94	83	91	88	97	92	89	91
8.	Zdravotnická dokumentace 2/2009	83	96	92	74	85	82	95	87	84	86
	Celkem	87	91	96	76	93	86	92	91	87	

AGEL A KVALITA - HODNOCENÍ



AGEL A KVALITA - SHRNUÍ

- Řízení kvality je v ZZ **nutností** a **základní povinností** vůči pacientům
- **Kvalita** by měla být **standart**, bohužel u nás je pořád akreditace brána jako nějaký nadstandart nebo „něco navíc“
- **Akreditace** by měla být zohledněna v **úhradách ZP**
- Nikdo není neomylný – je třeba mít **pokoru** a nepodlehnout **sebeuspokojení**
- Neustále je co **zlepšovat**
- Chyby se dělají a budou se dělat, musíme se však z nich **poučit** – nesmí se opakovat

DĚKUJI ZA POZORNOST



Děláme vše, abyste se cítili jako doma

 **AGEL** ZDRAVOTNICKÁ
ZÁŘÍZENÍ

 **AGEL**