

Kvalita ošetrovateľskej péče

Za kvalitní péči je možné považovat takovou péči která je:

- účinná vzhledem ke zdravotnímu stavu nemocného
- nemocným pozitivně přijímaná
- adekvátní z hlediska možného využití zdrojů.

Znaky kvality

- dostupnost; služby mají být dostupné v dané lokalitě,
- vhodnost; musí splňovat potřeby lidí, kterým je určena
- přijatelnost; služby musí uspokojit očekávání nemocných a veřejnosti,
- efektivita; službami se dosáhne určitý sledovaný výsledek,
- účinnost; výsledky se dosáhnou jen pomocí zdrojů, které jsou k dispozici a s minimem ztrát,
- rovnocennost; každému bez rozdílu se poskytují stejné služby.

Kvalitní ošetrovatelskou péčí charakterizují tyto znaky

- v konkrétním zdravotnickém zařízení existuje jasná koncepce ošetrovatelství,
- ošetrovatelská péče se poskytuje metodou ošetrovatelského procesu,
- ošetrovatelská péče je odvozená od potřeb nemocného,
- při poskytování ošetrovatelské péče se respektují práva nemocného,
- práce při poskytování ošetrovatelské péče je týmová,

Kvalitní ošetrovatelskou péčí charakterizují tyto znaky

- ošetrovatelský tým je odborně připravený a dobře motivovaný
- ošetrovatelský tým si stanovuje reálné cíle,
- ošetrovatelský tým dodržuje profesionální etický kodex,
- ošetrovatelská péče se poskytuje na základě nejnovějších vědeckých poznatků,
- do ošetrovatelské péče se zapojují nemocní, popřípadě i rodinní příslušníci,
- existuje účinná mezioborová spolupráce (České ošetrovatelství, 1998)

Posuzování kvality ošetrovatelské péče

Kvalita ošetrovatelské péče nemá jednoznačná kritéria. Záleží zejména na tom, kdo hodnocení vykonává:

Lékař například hodnotí práci sestry podle toho, jak zabezpečuje diagnostiko-terapeutický plán nemocného.

Nemocný obvykle posuzuje kvalitu ošetrovatelské péče podle toho, jak jsou uspokojované jeho základní potřeby.

- **Sestra** hodnotí kvalitu ošetrovatelské péče podle koncepce, se kterou se ztotožnila. Když pokládá za svoji hlavní povinnosti plnění lékařských ordinací – hodnotí podle toho. Když s ztotožnila s koncepcí ošetrovatelského procesu a individualizovanou péčí, jsou kritéria jejího hodnocení o hodně širší a náročnější.
- **Pracovníci ošetrovatelského managementu** se snaží stanovit kritéria, které jim umožní objektivně hodnotit a kontrolovat kvalitu ošetrovatelské péče, případně porovnat jednotlivé pracoviště.
- Aby bylo možné stanovit určitou objektivní míru kvality, je potřebné určit její základní kritéria, tj. definovat termín **kvalita ošetrovatelské péče**.
- Na to slouží **standards v ošetrovatelství**, které mohou být objektivními a vždy platnými kritérii kvality.

Význam standardizace

Zaměření na potřeby nemocných

- Používáním standardů každý pacient dostává stejný, minimální standard kvalitní ošetrovatelské péče po dobu celé délky jejího poskytování. Mezi základní principy TQM strategie řízení kvality patří:
- zaměření na klienty /pacienty – zahrnuje participaci pacientů na přímé péči,
- modifikace plánů péče podle měnících se potřeb pacientů/klientů,
- aktivní vyhledávání a uplatňování hlediska pacienta/klienta.

Zefektivnění metody ošetrovatelského procesu

- Standardizace představuje opěrný bod ošetrovatelského procesu, především fáze posuzování (standard dokumentace), plánování (standard plánu péče), realizace (standard výkonu).

Zásady ošetřovatelského auditu.

Dodržování standardů, potřebné monitorování a hodnocení celkové kvality ošetřovatelské péče se neobejde bez dodržování následujících zásad:

- sestry musí závazně souhlasit s touto činností,
- sestry přebírají plnou zodpovědnost za činnosti a zdůvodňují je,
- musí být zaručena důvěrnost informací,
- zjištění musí být konstruktivně použité,
- audit nesmí brát moc času.
-

Metody ošetřovatelského auditu:

- pozorování sester při práci,
- kontrolování ošetřovatelské dokumentace,
- sbírání statistických údajů,
- hodnocení ošetřovatelské péče nemocnými,
- hodnocení ošetřovatelské péče spolupracovníky,
- hodnocení vlastní práce sestry,
- měření účinnosti ošetřovatelské péče podle délky její trvání,
- sledování, jak sestry předávají službu a nemocného,
- hodnocení ošetřovatelské péče příbuznými nemocného.

Druhy auditu

Kvalita ošetrovatelské péče se může posuzovat auditem, který může být:

- **externí** – vykonaný certifikační organizací, resp. komisí nezúčastněnou přímo v ošetrovatelské péči.
- **interní** – vykonávají jej interní auditoři přímo zapojení do ošetrovatelské péče.

Plán auditů stanovují funkčně zodpovědní pracovníci na základě stavu důležitosti auditované oblasti.

Využití výsledků hodnocení.

Cílem auditu kvality je posouzení potřeby zlepšování poskytované ošetrovatelské péče.

Systém hodnocení a realizačních postupů zahrnuje tyto kroky:

- definování toho, co má být,
- porovnávání toho, co je, s tím, co má být,
- identifikace rozdílů a začátek činností na dosažení stanovených výsledků.
-