



Systemové modely zvyšování kvality zdravotní péče

Centers of Excellence



Centers of Excellence

CENTERS OF EXCELLENCE



Centers of Excellence



HARVARD MEDICAL SCHOOL'S
CENTER OF EXCELLENCE
IN Women's Health



Centers of Excellence



PROVENA
Mercy Center



Centers of
Excellence

Centers of Excellence
Centers of Excellence

Centers of Excellence



CENTERS OF
EXCELLENCE

Centers of Excellence

Systemové modely zvyšování kvality zdravotní péče



ISO - Mezinárodní organizace pro normalizaci - 1947
(ISO 9001: 2000 definuje standardy pro rozvoj kvality a sjednocuje dřívější sérii 9000-9004)



JCAHO – USA, Spojená akreditační komise – definuje standardy kvality ve zdravotnických zařízeních vUSA



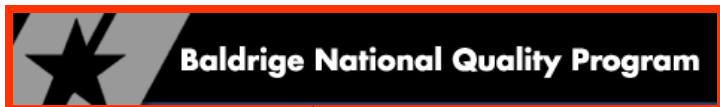
JCIA – USA (1999) Mezinárodní sekce JCAHO



ISQua – Mezinárodní společnost pro kvalitu ve zdravotnictví (Austrálie)



ALPHA – Model mezinárodních principů tvorby národních akreditačních standardů – součást ISQua



Cena M. Baldrige za kvalitu - USA



Evropská cena za kvalitu - Belgie



SAK ČR



ČSNi

Další systémové modely zvyšování kvality zdravotní péče



Americká komise pro akreditaci zdravotnických zařízení (1999, 50 standard)



HealthChoices

Americká komise pro akreditaci organizací řízené péče (1990)



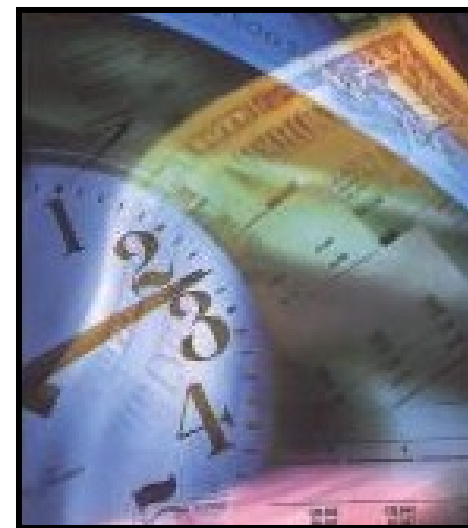
Six Sigma

Globální model pro excellenci

6 Sigma = 3.4 pochybení/milion případů – vysoký standard excellence; používají jej významné organizace jako jsou GE nebo Motorola

Tento model vznikl v roce 1985 a propaguje jej významný americký manažer Jack Welch (GE)

Přehled „6 Sigma“



Stupeň Sigma

Chyby/milion

Náklady na chyby*

2

- 308,000

- Nelze vyčíslit

3

- 66,800**

- 25-40%

4

- 6210

- 15-25%

5

- 233

- 5-15%

6

- 3.4

- Excellence

* Náklady na chyby zahrnují náklady na budování kvality a náklady za nekvalitu (duplikace, opravy, zmetky)

** Stupeň kvality ve zdravotnictví

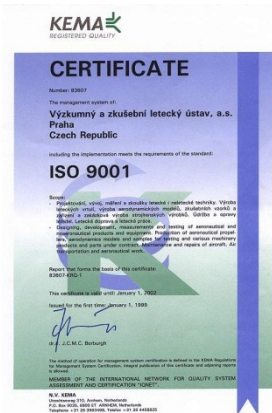
Systemové modely zvyšování kvality zdravotní péče



International
Organization for
Standardization

ISO - Mezinárodní organizace pro normalizaci (ISO 9001:2000)

- ISOS = stejný, 1947 Ženeva,
- Série ISO 9000/1987 (2000)
- „Co“ je třeba udělat, ne „jak“ se musí udělat
- Nenahrazuje akreditační systémy
 - Zaměření na procesy (řeší odchylky od norem rychle a permanentně)
 - Zaměření na zákazníka
 - Zaměření na dokumentaci
 - Zaměření na TQM



**SGS Société Générale de
Surveillance, Geneva, Switzerland**



8 principů:



5 kapitol:

- **Management kvality (QMS)**
- **Odpovědnost managementu za řízení**
- **Management zdrojů**
- **Realizace péče**
- **Měření, analýza, zlepšování**

Systemové modely zvyšování kvality zdravotní péče



Joint Commission
on Accreditation of
Healthcare Organizations

JCAHO – USA

**Spojená komise pro akreditaci
zdravotnických zařízení**

- První úplný soubor standard pro ZZ v roce 1926 (Americký svaz chirurgů)
- JCAHO založen v roce 1951
- První akreditační manuál JCAHO - 1976



JCI – USA (1999)

Mezinárodní sekce JCAHO

- Vznikla v roce 1999
- 370 standardů
- Česká republika – ÚVN Praha, Nemocnice na Homolce
- Model JCI je v souladu s mezinárodními principy ALPHA

Systemové modely zvyšování kvality zdravotní péče



JCI – USA (1999) Mezinárodní sekce JCAHO

- **Vznikla v roce 1999 na žádost globální zdravotnické veřejnosti pod záštitou JCAHO**
- **Vyžaduje plnění 370 standardů týkajících se:**
 - **Potřeb pacienta**
 - **Práva pacientů**
 - **Diagnostický proces**
 - **Péče o pacienty**
 - **Edukace pacientů a jejich rodin**
 - **Kontinuita péče**
 - **Funkce zdravotnického zařízení**
 - **Řízení a strategické plánování**
 - **Personální management**
 - **Informatika**
 - **Bezpečnost zdraví při práci**
 - **Protiepidemická opatření**
 - **Řízení kvality**
- **Model JCI je v souladu s mezinárodními principy ALPHA**

Systemové modely zvyšování kvality zdravotní péče



**ISQua – the International Society for
Quality in Health Care
Mezinárodní společnost
pro kvalitu ve zdravotnictví (Austrálie)**

- **Vznikla v roce 1985 (Udine-Itálie)**
- **Založena na myšlenkách Avedise Donabediana**
- **V roce 1995 permanentní sídlo v Melbourne, Austrálii**
- **Dceřinou organizací je ALPHA**



**ALPHA – (Agenda for Leadership in Programs in
Healthcare Accreditation) Model mezinárodních
principů tvorby národních akreditačních standardů –
součást ISQua**

- **ALPHA principy tvoření standard:**
 - **Musí být založeny na uznávaných mezinárodních konceptech**
 - **Musí být jasně definován typ a rozsah standardů**
 - **Obsah standardů musí být podrobný a jasně členěný**
 - **Standardy musí být měřitelné**
 - **Standardy musí být aktuální a založené na solidních informacích a praxi**

Systemové modely zvyšování kvality zdravotní péče



ALPHA – Model mezinárodních principů tvorby národních akreditačních standardů – součást ISQua

- **ALPHA principy tvoření standard:**
 - **Musí být založeny na uznávaných mezinárodních konceptech**
 - **Jasný požadavek na zapojení pacienta do zdravotní péče a respektování jeho práv**
 - **Zaměření na pacienta**
 - **Monitorování kvality**
 - **Navázání spojení s ostatními poskytovateli zdravotní péče v komunitě**
 - **Řízení rizik**
 - **Jasný procesní řízení**
 - **Musí být jasně definován typ a rozsah standardů**
 - **Model standardů - struktura, proces a výsledek**
 - **Standardizace v rámci celého zdravotnického zařízení**
 - **Obsah standardů musí být podrobný a jasně členěný**
 - **Kategorizace standardů na standardy základní struktury, standardy oddělení, procesní standardy, provozní a ty zaměřující se na proces péče o pacienta**
 - **Standardy musí být měřitelné**
 - **Standardy musí být aktuální a založené na solidních informacích a praxi**

Systémové modely zvyšování kvality zdravotní péče



**The European Foundation for Quality
Management**

**Evropská nadace pro řízení kvality
(Evropská cena za kvalitu – Belgie)**

- **Založena v roce 1988 v Bruselu čtrnácti významnými evropskými společnostmi (KLM, Nestlé, Bosh, Phillips, VW, Ciba-Geigy..)**
- **Vede evropské podniky ke kvalitě s pomocí programu TQM**
- **Cílem je pomoci Evropě získat globální konkurenční výhodu**
- **Ekvivalent americké Baldrigeovy ceny za kvalitu**

Systemové modely zvyšování kvality zdravotní péče



Cena M. Baldrige za kvalitu - USA

- Tato cena byla poprvé udělena v roce 1988 na podnět vlády USA
- Fokusem je sebeanalýza ZZ – řízení, informační systém, strategické plánování, **kvalita péče**, pacient, prostředí
- Příklad kritéria: „**Kvalita péče**“
 1. Můžeme říci, že se kvalita péče o pacienty za poslední dva roky výrazně zlepšila?
 2. Je kvalita naší péče stejná nebo lepší v porovnání s vedoucími institucemi v ČR?
 3. Zlepšuje se naše ekonomika (základní finanční indikátory)?
 4. Můžeme říci, že spokojenost zdravotnického personálu je v naší organizaci vyšší než v jiných institucích?
 5. Zlepšuje se kvalita našich dodavatelů, kvalita jejich zboží a kvalita jejich služeb?
 6. Můžeme dnes říci, že naše ZZ je výtečné? Jestliže ano, v porovnání s kým a na základě jakých specifických dat nebo indikátorů? Jak jsme se zlepšili v porovnání s výkonem v minulém roce (trend). Zahrnujeme pouze oblast ekonomickou nebo všechny oblasti?

- Nezávislá komise se sídlem v Praze, vydala v roce 1998 padesát akreditačních standard
- Věstník MZČR 1998/Částka 7, popisuje metodická opatření - Akreditace zdravotnických zařízení
- 15. ledna 2002, celostátní konference „AKREDITACE NEMOCNIC - KVALITA PÉČE NA PRAHU TŘETÍHO TISÍCILETÍ“
 - Jednoznačná podpora MZ a VZP pro českou verzi akreditací SAK ČR
 - Jednoznačná podpora programu kontinuálního zvyšování kvality

Systemové modely zvyšování kvality zdravotní péče



ČSNI

- Český normalizační institut založen v roce 1993 z pověření Ministerstva průmyslu a obchodu
- Základní funkce:
 - Tvorba českých technických norem
 - Vydávání a distribuce českých technických norem
 - Poskytování informací o technických normách
 - Spolupráce s mezinárodními a evropskými technickými organizacemi, které se zabývají normalizací



SGS Société Générale de Surveillance S.A. Geneva Switzerland

- Zabývá se ISO (9001: 2000) v Evropě a specializuje se na certifikaci zdravotnických zařízení
- Udělila více než 900 ISO certifikátů zdravotnickým zařízením v 140 zemích
- ISO 9001 definuje co musí být učiněno k získání kvalitního systému, ne jakým způsobem
- Odchytky od definovaných procesů musí být v ISO systému řešeny rychle a trvale
- ISO 9001:2000 nenahrazuje akreditační systémy (JCAHO, SAK ČR)

Rozdíl mezi ISO systémem a akreditací



Joint Commission
on Accreditation of
Healthcare Organizations

SAK ČR



ISO 9001:2000

- **Zaměření na celé zdravotnické zařízení**
- **Hodnotí specifické požadavky na ZZ**
- **Hodnotí plnění legislativy**
- **Vyžaduje standardy týkající se potřeb, práv a edukace pacienta**
- **Vyžaduje aktivní spolupráci s dalšími poskytovateli zdravotní péče**
- **Vyžaduje bezpečnost a ochranu zdraví při práci**
- **Vyžaduje protiepidemická opatření**
- **Vyžaduje měření výkonnosti – požadavky na informační a finanční management**
- **Vyžaduje management prostředí – (odpad, voda)**
- **Zaměření na procesy týkající se externích zákazníků**
- **Nehodnotí specifické požadavky na ZZ**
- **Nekontroluje přímo plnění zákona**
- **Nevyžaduje standardy týkající se potřeb, práv a edukace pacienta**
- **Nevyžaduje aktivní spolupráci a dalšími poskytovateli zdravotní péče**
- **Pracovní prostředí je sledováno z pohledu vhodnosti pro poskytované služby, ne přímo k ochraně zaměstnanců**
- **Protiepidemická opatření nejsou striktně vyžadována**
- **Měření procesů s ohledem na požadavky zákazníka – chybí požadavky na informační a finanční management**
- **Řeší jiná norma – ISO 14000**



The Certification Authority, CERT-ACO, s.r.o. in compliance with the accreditation of the Czech Institute for Accreditation, issues the following

CERTIFICATE

Registration Number:
76 - 01 - 02
to the company

DIOSS Nýřany a.s.

330 23 Nýřany
Czech Republic

The Company has introduced and is using a quality system for the following area:

Electrotechnical and engineering production especially in branch of battery sources, cable assembling, chargers, metal sheets forming and weldments including surface pre-treatment and treatment.

The audit proved the requirements of the following standard have been met:

ČSN EN ISO 9002:1995

The Certificate is valid up to December 2003.
The organisation is certified starting from the month of January 1999.
Date of issuance of the Certificate 10. 04. 2001.

The certified organisation is subject to regular controls by the certification authority. Any change in the organisation which requires the renewal of the certificate is subject to registration and approval by the certification authority. The validity of the certificate may be suspended or revoked in case of non-compliance with the standard on which basis it was issued.



CERT
Certification Authority No. 3027
CERT-ACO, s.r.o.
Hlávka 2793, 272 01 Kladno



CA24



International
Organization for
Standardization

CERTIFICATE

Number: 83607

The management system of:

**Výzkumný a zkušební letecký ústav, a.s.
Praha
Czech Republic**

including the implementation meets the requirements of the standard:

ISO 9001

Scope:

- Projektování, vývoj, měření a zkoušky letecké i neletecké techniky. Výroba leteckých vrtulů, výroba aerodynamických modelů, zkušebních vzorků a zařízení a zakázková výroba strojřenských výrobků. Údržba a opravy letadel. Letecká doprava a letecké práce.
- Designing, development, measurements and testing of aeronautical and nonaeronautical products and equipment. Production of aeronautical propellers, aerodynamics models and samples for testing and various machinery products and parts under contract. Maintenance and repairs of aircraft. Air transportation and aeronautical work.

Report that forms the basis of this certificate:
83607-KRQ-1

This certificate is valid until: January 1, 2002

Issued for the first time: January 1, 1999

J.C.M.C. Borburgh
dr. J. J.C.M.C. Borburgh

The method of operation for management system certification is defined in the KEMA Regulations for Management System Certification. Integral publication of this certificate and adjoining reports is allowed.

MEMBER OF THE INTERNATIONAL NETWORK FOR QUALITY SYSTEM ASSESSMENT AND CERTIFICATION "IQNET".

N.V. KEMA
Utrechtseweg 310, Arnhem, Netherlands
P.O. Box 9035, 6800 ET ARNHEM, Netherlands
Telephone +31 26 3563498, Telefax +31 26 4458825

ZÚS
TECHNICKÝ A ZKUŠEBNÍ ÚSTAV STANDETNÍKARNA, a.s.
I. PRAHA 10
I. PRAHA 10, PRAHA 10, PRAHA 10
I. PRAHA 10, PRAHA 10, PRAHA 10

CERTIFIKÁT

Číslo certifikátu: 83607
Pro: **Výzkumný a zkušební letecký ústav, a.s.**
I. PRAHA 10, PRAHA 10, PRAHA 10

Podle ustanovení této směrnice byla provedena kontrola systému řízení kvality pro výrobu a montáž a servis slaboproudých systémů v investiční výstavbě a v rámci provozování a údržby letadel a vzdušných prostředků.

- výroba leteckých vrtulů, výroba aerodynamických modelů, zkušebních vzorků a zařízení a zakázková výroba strojřenských výrobků
- údržba a opravy letadel
- letecká doprava a letecké práce

ČSN EN ISO 9001:2001
rozsah: výroba a montáž

Ing. Lubomír Kolek
ředitel Certifikačního orgánu QUALIFORM, a.s.



Schvalovací certifikát udělený organizaci

NICOM, a.s.
PRAHA, BRNO, OLOMOUČ, OSTRAVA
ČESKÁ REPUBLIKA
příde: sídlo ústředí a poboček

Bureau Veritas Quality International (BVQI) tímto osvědčuje, že systém managementu jakosti vyše uvedené organizace byl posouzen a shledán ve shodě s požadavky následujících systémových norem jakosti:

NORMA JAKOSTI
ISO 9001:2000
OBLAST CERTIFIKACE

NAVHOVÁNÍ, VÝVOJ A POŘADÁNÍ ODBORNÝCH KURZŮ, ŠKOLENÍ A VZDĚLÁVACÍ AKČI VČETNĚ TESTOVÁNÍ, NAKUPOVÁNÍ, PRODEJ, INSTALACE A SERVIS KANCELÁRSKÉ A VÝPOČETNÍ TECHNIKY, VČETNĚ SOFTWARE.

Datum počátečního schválení: 21. PROSINEC 2001

Tento certifikát platí - ve příslušném nálezovém a opakovaně udržovaném funkčním systému managementu jakosti - po dobu 03 let, počínaje dnem:

21. PROSINEC 2001

Lubomír Kolek

Dne: 16. LEDEN 2002



Rodičí kancelář:
Bureau Veritas Quality International
Vládkův náměstek 2/77
160 00 Praha 6

Za Bureau Veritas Quality International (Holding) S.A.,
2nd Floor, Tower Bridge Court
234-236 Tower Bridge Road
London SE1 2TX

Certifikát č.: 103300 008
BVQI (Holding) S.A. using UKAS accreditation covered by the accreditation certificate number 008



Certifikační orgán QUALIFORM, a.s.
akreditovaný certifikačním orgánem č. 3011 provádějící certifikaci systému jakosti dle ČSN EN 45012
výdava v rozsahu své akreditace

CERTIFIKÁT

č. S-250/2001

Pro dodavatele: **ALCAM PROFU s.r.o.**
Metylovská 993, 739 11 FRÝDLANT NAD OSTRAVICÍ

Tímto certifikátem se potvrzuje, že dodavatel má zaveden a udržovaný systém jakosti odpovídající požadavkům

ČSN EN ISO 9001:1995

Na činnost: **Projekce, montáž a servis slaboproudých systémů v investiční výstavbě**
(ORČEK-0833-7536-1576)

V rozsahu: **celá společnost**

Podmínky: za nichž se tento certifikát vydává, jsou uvedeny na rubru tohoto certifikátu.



Platnost do: 15.12.2003
V Brně dne: 27.8.2001

Lubomír Kolek
ředitel Certifikačního orgánu QUALIFORM, a.s.

602 00 BRNO, Raškovna 2