

## **Vybrané pojmy z oblasti kvality péče a bezpečí**

### **Přehled pojmů:**

**Akreditace**

**Audit**

**Bezpečnostní audit**

**Certifikace**

**Certifikát**

**Certifikační autorita**

**Informovanost pacientů**

**Konzultace**

**Kvalita péče**

**Medicína založená na důkazech**

**Měření spokojenosti pacientů**

**Mimořádná událost**

**Náprava**

**Nápravné opatření**

**Neshoda**

**Peer – review**

**Pochybení ve zdravotnictví**

**Preventivní opatření**

**Projekt na podporu kvality**

**Případová konference**

**Spokojenost pacientů**

**Standard**

**Standardizace**

**Tým zdravotnického zařízení**

**Vnitřní předpis**

**Vstupní vyšetření**

**Vyhláška**

**Zákon**

**Zdravotní péče**

**Zdravotnické zařízení**

## Vymezení pojmů:

**Akreditace** (nebo být akreditovaný) znamená mít právo provádět určitou činnost nebo se něčím prokazovat. Často to může být synonymum pro získání licence. Akreditaci uděluje akreditační autorita. (wikipedia.cz)

**Audit** je externí, mimořádná a nezávislá na objednávku zadavatele prováděná kontrola zdravotnického zařízení. <http://www.pzv.law.muni.cz/pzv-lexikon.htm>

Audit je proces systematického ověřování shody, tj. zda auditovaná organizace (či její část) plní požadavky příslušného standardu

**Bezpečnostní audit** systematické posuzování skladování nebezpečných látek, jako jsou léky, jedy nebo průmyslové plyny, a jejich personálního jistění včetně adekvátních nápravných opatření. ([www.mzcr.cz](http://www.mzcr.cz), 6.12.2006)

**Certifikace** je proces vydání certifikátu.

**Certifikát** (*průkaz*) je dokument, který prokazuje nějakou skutečnost.

Každý certifikát obsahuje následující údaje

- *účel* certifikátu – jakou skutečnost certifikát prokazuje (př. držitel je českým občanem, zaměstnancem firmy ABC, oprávněn k řízení automobilu, očkovan proti vzteklině)
- *identifikátor subjektu* – znaky, podle kterých lze ověřit identitu držitele certifikátu (jméno a příjmení, fotografie, otisk prstu, výška, barva očí, výrobní číslo apod.)
- *identifikátor autority* – označení toho, kdo certifikát vydal (razítko, podpis, označení vydavatele)
- *platnost* – od kdy do kdy je certifikát platný, údaje o prodloužení platnosti
- *integrita certifikátu* – slouží k ověření, že certifikát je platný, úplný a že nebylo nic změněno (číslované stránky, proražené číslo na jednotlivých stránkách, hologram, speciální použitý materiál apod.)
- *další atributy* – může obsahovat i další pomocné atributy (adresa, funkce, rodné číslo apod.) (wikipedia.cz)

**Certifikační autorita** – vydavatel certifikátu (viz certifikát)

**Informovanost pacientů** Pacient má právo získat od svého lékaře údaje potřebné k tomu, aby mohl před zahájením každého dalšího nového diagnostického či terapeutického postupu zasvěceně rozhodnout, zda s ním souhlasí. Vyjma případů akutního ohrožení má být náležitě informován o případných rizicích, která jsou s uvedeným postupem spojena. Pokud existuje i více alternativních postupů nebo pokud pacient vyžaduje informace o léčebných alternativách, má na seznámení s nimi právo. Má rovněž právo znát jména osob, které se na nich účastní.

**Konzultace** Odborná porada s udělením rady odborného charakteru. Ve zdravotnictví jsou k zabezpečení odborné péče a součinnosti odborníků různých oborů prováděny konziliární služby, se odborníci vyjadřují k diagnostice a terapii nemocného. (Vokurka, M., Hugo, J. a kolektiv: Velký lékařský slovník, Maxdorf, Jessenius, Praha, 2002 )

**Kvalita péče** Pojem kvality se přenesl do běžného života a znamená praktické ocenění dobrého ("kvalitního") zboží nebo služby, a to i v teoretických souvislostech (např. "kvalita života"). Oproti označení „dobrý“ budí slovo „kvalitní“ dojem hodnocení jaksi objektivního a samo o sobě často znamená vysokou jakost („kvalitní výrobek“). V moderním řízení výroby se pak často hovoří o systémech řízení jakosti nebo kvality (angl. *quality control*, někdy nesprávně překládané jako „kontrola“ kvality), čímž se míní nejen průběžná kontrola výrobků, ale také odstraňování zjištěných nedostatků, vylepšování výrobků i motivace pracovníků, aby si kvality hleděli. (wikipedia.cz)

**Medicína založená na důkazech (MZD)** klade důraz na **rychlé** využívání poznatků velkých studií pro léčení pacientů tak, aby z nich nemocný měl co nejdříve užitek. Zdá se, že příznivcům MZD nejde ani o prosazování nějakého nového produktu určité farmaceutické firmy, ani o vnucování jednotných léčebných schémat, ani o autoritativní kontrolu práce praktiků. Je zcela v souladu s jejich myšlenkami, použije-li lékař jiný lék a postup než ukazuje velká studie, pokud to je pro konkrétního pacienta užitečné. Za zamyšlení stojí klasifikace **váhy důkazů** o účinnosti léků. Propagátoři myšlenek MZD vycházejí z obecné představy, že pro posouzení účinnosti léku nestačí poznání patogeneze dané nemoci a poznatek o tom, že lék má na patogenezi příznivý vliv. 1) Za pádný důkaz nejvyšší váhy považují výsledek studií velkých, znárodných, podle pravidel kontrolovaných, multicentrických nebo metaanalýz. Od studií s tímto nejvyšším stupněm důkazu lze navíc požadovat, aby přinášely několik různých laboratorních nebo přístrojových výsledků vyšetření pacienta s navzájem se doplňujícími příznivými parametry a navíc jasné doklady o snížení morbidit, mortality, subjektivního vnímání nemoci pacientem, případně také snížení rizika následných patologických příhod. 2) Na druhé místo řadí autoři MZD podle váhy důkazu znárodnou kontrolovanou klinickou studii. 3) Na třetí místo klinickou studii nerandomizovanou. 4) Na čtvrté místo jiné studie z více než jednoho centra a na poslední místo názor autorit apod. Zastánci MZD zdůrazňují, že požadavek na včasné a široké využívání léků, které získaly nezpochybnitelný důkaz účinnosti ušetří náklady, které nebudou promarněny na léčbu neúčinnou (méně účinnou) a na odstraňování následků chybné léčby. Pochopení významu MZD pro racionálnější chování lékařů i pacientů a dokonce i pro stanovení priorit ve zdravotnictví, bude patrně vyžadovat určitou dobu.

**Měření spokojenosti pacientů** - kvalita péče je dána nejen respektováním lékařských a profesionálních standardů, ale i respektováním hodnot pacienta. Péče o člověka se dostává do konfliktu s člověkem samým. Laik se stále hůře a hůře orientuje v soukolí zdravotnictví. Je tedy otázkou, jak je na tom pacient, jak vnímáme jeho potřeby a zda je spokojenost pacienta pro nás významným výsledkem péče. Platí-li předpoklad, že spokojenost pacientů je významným aspektem hodnocení jak procesu poskytování péče, tak i výstupu poskytované péče, je otázkou, zda je spokojenost pacientů měřitelným aspektem kvality péče. Hlavní význam mají následující faktory:

- vyšetření pacienta je věnován dostatek času
- v naléhavých případech je pacientovi poskytnuta rychlá péče
- důvěrnost v nakládání s informacemi o pacientovi
- ochota sdělit pacientům dostatek informací o jejich onemocnění
- ochota naslouchat pacientům při sdělování obtíží
- snadné objednávání k vyšetření
- vzdělanost lékaře
- poskytování preventivní péče

Struk, P., Seifert, B., et al.: Hodnocení primární péče, Zdravotnictví v ČR, 1/2005, Grol, R., Wensing, M. - PATIENTS EVALUATE GENERAL/FAMILY PRACTICE, The EUROPEP instrument, 2000

**Mimořádná událost** je událost ve zdravotnickém zařízení, která souvisí se zajišťováním podmínek nebo s průběhem poskytování zdravotní péče a ve svém důsledku může ohrozit kvalitu poskytované péče, bezpečí pacientů nebo členů týmu zdravotnického zařízení.

**Náprava** je činnost vedoucí k odstranění následků neshody (příklad: vyřešení zdravotní komplikace způsobené špatnou aplikací léků, zajištění správné identifikace pacienta)

**Nápravné opatření** je soubor opatření vedoucí k eliminaci příčin již vzniklé neshody, tj. jedná se o předcházení opakování neshod (příklad: systémové opatření, které má zabránit možnému opakování v systému identifikace pacienta)

**Neshoda** je nesoulad mezi skutečností a požadavkem příslušného standardu, vnitřního či jiného předpisu, nebo stavem jinak žadaným, resp. očekávaným (příklad: dojde k podání léků špatnému pacientovi)

**Peer – review** aktuální nebo zpětné hodnocení kvality, účinnosti a efektivnosti zdravotní péče a zdravotnických služeb praktikujících lékařů nebo jiných zdravotnických profesionálů prováděné jinými lékaři či zdravotnickými profesionály.  
(<http://cancerweb.ncl.ac.uk/cgi-bin/omd?peer+review,+health+care>)

**Pochybení ve zdravotnictví** se rozumí jím jakákoli neočekávaná skutečnost, která se přihodí v lékařské praxi, ale která se neměla stát. Může se jednat o malé či velké pochybení, administrativní nebo klinické, opomenutí či zbytečný čin, zkrátka něco, čemu je do budoucna nutné se vyhnout. (Makeham M, Dovey S, County M, Kidd M. An international taxonomy for reporting general practice error in Australia and five other countries. *Med J Aust* 2002; 177:68-72.).

**Preventivní opatření** je soubor opatření zaměřených na eliminaci příčin potenciální neshody (příklad: viz nápravné opatření, preventivní opatření se však vztahuje k potenciální neshodě, tj. jedná se o předcházení vzniku neshod)

**Projekt na podporu kvality** je aktivita zdravotnického zařízení, při které na základě zjištěných skutečností a stávající úrovně kvality poskytované péče nebo jejího segmentu je vytvářen, realizován a vyhodnocován záměr za účelem zvýšení úrovně kvality.

**Případová konference** je řízenou výměnou informací, posouzením podmínek života pacienta/klienta a jeho blízkého okolí a společné plánování a koordinací postupu a přijetí vhodného opatření. Případová konference je jako standardní pracovní postup realizována v pravidelném intervalu, s přesně daným rozdělením rolí a podobným cílem (např. praktický lékař, nemocnice, sociální služby), případně jako forma supervize formou pravidelných setkání k řešení určitého typu problému, vyplývá z daných pravidel hodnocení závažnosti jednotlivých případů, probíhá za nebo bez účasti supervizora (např. psychologická poradna) nebo jako operativní forma řešení určitého problému formou setkání operativně určených

odborníků za účelem řešení konkrétního problému. Uskutečňuje se za/bez účasti pacienta/klienta.

**Spokojenost pacientů** stupeň, kterým pacient oceňuje zdravotní péči a služby nebo způsob jejich realizace poskytovatelem jako užitečné, účelné a prospěšné. (dle [http://www.biology-online.org/dictionary/Patient\\_satisfaction](http://www.biology-online.org/dictionary/Patient_satisfaction)) (viz také měření spokojenosti)

**Standard** je požadavek na chování nebo vlastnosti věci, člověka, situace apod., určený buď k závaznému vyžadování nebo k posuzování jejich přijatelnosti nebo obvyklosti (wikipedia.cz).

**Standardizace** je systematické vydávání a podpora dodržování standardů.

**Tým zdravotnického zařízení** je souhrn všech zaměstnanců a vedoucích pracovníků zdravotnického zařízení (ordinace), kteří se podílejí na poskytování zdravotnických služeb a zajišťování podmínek jejich poskytování.

**Vnitřní předpis** je neveřejný předpis (jehož zveřejnění ovšem může být přípustné), kterým právnická osoba, ať už veřejnoprávní nebo soukromoprávní, upravuje práva a povinnosti svých pracovníků, členů, zaměstnanců či zástupců v rámci své působnosti. Některé vnitřní předpisy musí právnická osoba vydat povinně na základě zákona a zákony ukládají povinnost se jimi řídit nebo zněním vnitřních předpisů podmiňují některé právní vztahy. Vnitřní předpis může vydat jen k tomu oprávněný orgán právnické osoby a z předpisu by mělo být zřejmé, který orgán a na základě jakého zmocnění jej vydal. Mezi nejběžnější a nejzákladnější vnitřní předpisy patří například

- organizační řád, který obvykle definuje hierarchickou organizaci
- požární řád, požární a poplachové směrnice, (viz krizové řízení) apod.
- plán krizové připravenosti, krizový plán, traumatologický plán
- bezpečnostní předpisy
- provozní předpisy, provozní řady pro objekty i činnosti
- metodické předpisy, technologické předpisy atd.
- spisový řád, skartační řád
- inventarizační řád

Zejména u právnických osob, které nebyly zřízeny vnějším zřizovatelem, zákonem nebo například smlouvou, lze za vnitřní předpis považovat i jejich základní dokument, tedy typicky stanovy, statut a podobně. (wikipedia.cz)

**Vstupní vyšetření** je vyšetření pacienta při jeho převzetí do péče/registraci je provedeno v rozsahu potřebném pro zajištění kontinuální komplexní péče o pacienta. Toto vyšetření zahrnuje anamnézu, fyzikální vyšetření a podle potřeby komplementární vstupní vyšetření. (doplnil bych kod vyšetření jako příklad)

**Vyhláška** je druhem podzákonného právního předpisu. Vyhlášku ve smyslu právní terminologie smí vydat jako prováděcí předpis k zákonu ústřední orgán státní správy (například ministerstvo) nebo i jiný úřad, který k tomu zákon zmocní). Prováděcím předpisem může kromě vyhlášky být též nařízení vlády – k nim bývá dáváno zmocnění v záležitostech týkajících se více resortů. V samostatné působnosti mohou vydávat vyhlášky obce a kraje. Vyhlášky schvalují zastupitelstva těchto samosprávných jednotek. Právní předpisy vydávané

v přenesené působnosti státní správy se nazývají nařízení a schvalují je rady samosprávných jednotek. V obecném smyslu slova lze vyhláškou nazvat jakýkoliv způsob vyhlášení nějakého sdělení, například interní předpis firmy . Užívání slova vyhláška není zákonem vyhrazeno jen pro právní předpisy. (wikipedia.cz)

**Zákon** je obecně závazný právní předpis přijatý zákonodárným orgánem. Pokud jde o právní sílu, zákon je nadřazen podzákonným předpisům (vyhláškám a nařízením), avšak podřízen ústavním zákonům a jim naroveň postaveným mezinárodním smlouvám. Z hlediska oblasti právní úpravy není zákonodárce ničím omezen, může tedy normovat kteroukoli oblast společenských vztahů, aniž by k tomu potřeboval zvláštní zmocnění. Obecně platí, že povinnosti lze fyzickým a právnickým osobám ukládat pouze zákonem; podzákonným předpisem tak lze činit, pouze existuje-li k tomu zvláštní zákonné zmocnění. Ukládání některých povinností, např. placení daní a poplatků, je však vyhrazeno zákonu. (wikipedia.cz)

**Zdravotní péče** je poskytování diagnostických, léčebných a jiných zdravotních výkonů (dále jen „zdravotní výkon“), soubor činností a opatření prováděných za účelem udržení a prodloužení života fyzických osob, odhalení a odstranění nemoci, vady nebo stavu (dále jen „nemoc“), udržení, obnovení nebo zlepšení zdravotního stavu, zmírnění utrpení, pomoc při reprodukci a porodu. Za zdravotní péči se považují i zdravotní výkony v oborech odborné zdravotní péče prováděné za jiným účelem než je uvedeno ve větě první. Poskytovat zdravotní služby může fyzická nebo právnická osoba, která má oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zdravotní služby mohou být poskytovány pouze ve zdravotnických zařízeních v místech uvedených v oprávnění k poskytování zdravotních služeb; to neplatí v případě návštěvní služby u pacientů přijatých do péče poskytovatele, domácích zdravotních služeb, dopravních zdravotních služeb a zdravotnické záchranné služby podle jiného zákona.

**Zdravotnické zařízení** je subjekt poskytující zdravotnické služby jako fyzická nebo právnická osoba. Může být tvořeno jednou ordinací praktického lékaře nebo více ordinacemi, pracujícími v rámci jedné právnické osoby.

## Literatura:

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

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

(<http://www.csgh.info/>)

<http://www.vlastnicesta.cz/akademie/kvalita-system-kvality/kvalita-system-kvality-metody/pdca-cyklus/>

<http://www.pzv.law.muni.cz/pzv-lexikon.htm>

(<http://cancerweb.ncl.ac.uk/cgi-bin/omd?peer+review,+health+care>)

[http://www.biology-online.org/dictionary/Patient\\_satisfaction](http://www.biology-online.org/dictionary/Patient_satisfaction)

Návrh zákona o zdravotnických službách, MZ ČR, 2008