

Obsah

1 Úvod.....	11
2 Definice kvality ve zdravotnictví.....	12
2.1 Historie kvality v zavádění systému řízení kvality ve zdravotnictví.....	14
2.2 Řízení a management kvality	14
2.3 Měření a vyhodnocování kvality poskytování zdravotních služeb, zdravotní péče	15
2.3.1 Indikátory kvality.....	16
3 Standardy zdravotní péče.....	19
3.1 Charakteristika a účel.....	19
3.2 Standardy ošetrovatelské péče.....	20
3.3 Typy standardů.....	20
3.3.1 Metodika tvorby standardů.....	22
3.4 Sestavování standardu metodou DySSSy	23
3.5 Klasifikační systém standardů	26
4 Měření dodržování stanovených norem, audity	28
5 Akreditace zdravotnických zařízení	33
6 Modely řízení kvality	37
6.1 Norma ISO	37
6.2 Model JCIA.....	38
6.3 Model SAK ČR.....	38
6.4 Model EFQM	38
6.4.1 Model kontinuálního zvyšování kvality.....	39
6.5 Vztahy mezi jednotlivými modely řízení kvality	39
6.6 Vztah managementu kvality ke změnám	39
7 Definice programu kontinuálního zvyšování kvality.....	41
7.1 Model se zaměřuje na řízení kvality z těchto pohledů:	42
7.2 Dimenze kvality podle programu KZK	42
7.3 Podmínky pro realizaci programu KZK.....	43
7.3.1 Role a úlohy manažera.....	43
7.3.2 Odpor vůči změnám a jeho překonávání v obecném měřítku	44
7.3.3 Možné příčiny odporu lidí ve zdravotnictví vůči zavádění systému kvality.....	45
7.3.4 Bariéry implementace programu KZK	46

8	Procesní řízení programu	48
8.1	Nástroje a techniky skupinového řešení problémů	49
8.2	Klient v ošetrovatelském procesu	50
8.3	Důležité aspekty úspěšně vedené změny	51
9	Modelové příklady řešení programu kvality	52
9.1	Oblast bezpečnosti klienta ve zdravotnickém zařízení.....	52
9.2	Oblast úcty a respektování osobnosti klienta a jeho rodiny	52
9.3	Oblast lege artis v ošetrovatelské péči.....	52
10	Hodnocení kvality	54
10.1	Metody hodnocení kvality.....	54
10.1.1	<i>Metoda pozorování.....</i>	54
10.1.2	<i>Skupinová diskuse (focus group).....</i>	55
10.1.3	<i>Individuální hloubkový rozhovor.....</i>	55
10.1.3.1	<i>Druhy rozhovoru.....</i>	56
10.1.3.2	<i>Požadavky na tazatele</i>	58
10.1.4	<i>Formy výzkumu.....</i>	60
10.1.5	<i>Dotazník.....</i>	62
10.1.6	<i>Související pojmy a metody</i>	62
10.2	Kvalita očima pacientů – hodnocení kvality.....	62
10.2.1	<i>Certifikace Vážka.....</i>	65
10.2.2	<i>Značka kvality v sociálních službách</i> <i>Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR.....</i>	68
11	Závěr	76