

# Obsah

<b>Disclaimer</b> .....	<b>9</b>
<b>Úvod</b> .....	<b>10</b>
<b>1 Úvod do programu řízení rizik</b> .....	<b>12</b>
<b>2 Cíl programu řízení rizik</b> .....	<b>14</b>
<b>3 Definice pojmů v kontextu řízení rizik</b> .....	<b>16</b>
3.1 Riziko .....	16
3.2 Řízení rizik .....	17
<b>4 Matematický kontext řízení rizik</b> .....	<b>19</b>
<b>5 Řízení rizik z pohledu programu kontinuálního zvyšování kvality</b> ..	<b>20</b>
<b>6 Integrovaný program řízení kvality a bezpečnosti péče v malých a středně velkých zdravotnických zařízeních</b> .....	<b>21</b>
<b>7 Manažer rizik ve velkém zdravotnickém zařízení</b> .....	<b>23</b>
7.1 Role manažera rizik .....	23
7.2 Popis a náplň práce manažera rizik .....	23
<b>8 Prevence rizik a JCAHO</b> .....	<b>25</b>
<b>9 Řízení rizik a SAK ČR</b> .....	<b>27</b>
<b>10 Prevence rizik a ISO 9001:2000</b> .....	<b>29</b>
<b>11 Řízení rizik – situace v České republice</b> .....	<b>30</b>
<b>12 Řízení rizik – zákony a právní normy v ČR</b> .....	<b>32</b>
12.1 Další rizika v právní oblasti .....	34
12.2 Riziko soudních sporů .....	34
12.3 Trestní odpovědnost zdravotníků .....	37
12.4 Fakta z právního prostředí .....	37
<b>13 Rizika spojená s realizací změn</b> .....	<b>39</b>
<b>14 Řízení rizik z perspektivy lékařů</b> .....	<b>41</b>
14.1 Rizika v kontextu léčebné péče, která musí manažer rizik sledovat ..	41
14.2 Vztah mezi pacientem a lékařem .....	42
14.3 Poskytování bezpečné lékařské péče v kontextu rizik .....	43
14.4 Manažer rizik, lékaři a implementace změn .....	45
<b>15 Řízení rizik z perspektivy ošetrovatelského personálu</b> .....	<b>46</b>
15.1 Hlášení a prevence mimořádných událostí .....	48
15.1.1 Mimořádné události a ošetrovatelství .....	49
15.1.2 Definice a klasifikace mimořádných událostí .....	50
15.1.3 Terminologie používaná při řešení MU .....	52
15.1.4 Metodologie řízení procesu mimořádných událostí .....	52
15.1.5 Praktické aspekty mimořádných událostí .....	55
15.1.6 Konečná fáze procesu hlášení a řešení MU .....	56
15.1.7 Hlášení MU v ČR .....	57
15.2 Riziko hluku .....	59
15.3 Sestra, obhájkyň pacienta .....	60
15.4 Prevence typických rizik na ošetrovací jednotce .....	61
15.4.1 Prevence pádů .....	61

15.4.2	Prevence dekubitů (stupnice podle Bradena) . . . . .	63
15.4.3	Prevence nutričního deficitu . . . . .	65
15.4.4	Další rizika na ošetrovací jednotce . . . . .	65
<b>16</b>	<b>Řízení rizik – perspektiva pacientů . . . . .</b>	<b>67</b>
<b>17</b>	<b>Řízení rizik – perspektiva stravovacího provozu . . . . .</b>	<b>70</b>
17.1	Rizika nedodržování programu HACCP . . . . .	70
17.2	Rizika nekvalitní dokumentace stravovacího provozu . . . . .	71
17.3	Rizika nedostatečné supervize . . . . .	72
<b>18</b>	<b>Řízení rizik – perspektiva HTS . . . . .</b>	<b>73</b>
18.1	Rizika nemocničního areálu . . . . .	73
18.2	Rizika nemocničních budov . . . . .	74
18.2.1	„Velká vizita“ nemocničního areálu . . . . .	75
<b>19</b>	<b>Řízení rizik – perspektiva personalistiky . . . . .</b>	<b>77</b>
19.1	Rizika nekvalitní personální politiky . . . . .	77
19.1.1	Rizika nekvalitního adaptačního procesu . . . . .	78
19.1.2	Riziko zneužití identifikačních visáček zaměstnanců . . . . .	79
19.1.3	Rizika nekvalitního vedení osobních složek zaměstnanců . . . . .	80
19.2	Rizika nezdravé organizační kultury . . . . .	81
19.2.1	Co je organizační kultura a jak ovlivňuje život zdravotnického zařízení? . . . . .	81
19.2.2	Co ohrožuje organizační kulturu? . . . . .	82
19.2.3	Jak měřit a vyhodnocovat organizační kulturu? . . . . .	82
19.2.4	Sociální krize . . . . .	83
19.2.5	Praktické rady pro členy krizového štábu . . . . .	86
19.3	Rizika problémových zaměstnanců . . . . .	88
19.3.1	Existuje řešení? . . . . .	89
19.3.2	Směrnice o přístupu k nevhodnému chování zaměstnance . . . . .	90
19.3.3	Dokumentace problémového chování . . . . .	91
19.3.4	Strategie podporující změnu chování zaměstnance . . . . .	91
19.4	Riziko „toxického“ zaměstnance . . . . .	93
<b>20</b>	<b>Faktory důležité pro úspěch programu řízení rizik . . . . .</b>	<b>96</b>
20.1	Osobní odpovědnost . . . . .	96
20.2	Benchmarking . . . . .	97
20.3	Podpora vrcholového managementu . . . . .	97
20.4	Bezpečnostní kultura (safety culture) . . . . .	97
<b>21</b>	<b>Metodologie řízení rizik ve zdravotnických zařízeních . . . . .</b>	<b>101</b>
21.1	Identifikace rizik . . . . .	102
21.2	Vyhodnocení rizik . . . . .	102
21.3	Řešení rizik . . . . .	104
21.4	Zpětná vazba . . . . .	106
<b>22</b>	<b>Katalog (registr) rizik . . . . .</b>	<b>108</b>
22.1	Rizika v klinické oblasti . . . . .	108
22.1.1	Rizika neefektivní komunikace . . . . .	109
22.1.2	Riziko nesprávně vedené zdravotnické dokumentace . . . . .	110

22.1.3	Riziko nečitelných zápisů . . . . .	111
22.1.4	Riziko podcenění informovaného souhlasu . . . . .	113
22.1.5	Riziko úniku důvěrných informací . . . . .	114
22.1.7	Riziko chybné identifikace pacienta . . . . .	115
22.1.6	Riziko nozokomiálních nákaz . . . . .	116
22.1.8	Riziko oslabené psychiky (emočního neklidu) pacientů . . . . .	119
22.1.9	Riziko pochybení . . . . .	120
	22.1.9.1 Prezentace problému . . . . .	121
	22.1.9.2 Strategie prevence . . . . .	127
	22.1.9.3 Hlášení pochybení . . . . .	130
	22.1.9.4 Přiznání pochybení a omluva . . . . .	133
22.1.10	Efektivní nástroje k řešení problému pochybení . . . . .	134
	22.1.10.1 RCA (Root Cause Analysis – analýza skutečných příčin/kořenů pochybení) . . . . .	134
	22.1.10.2 FMEA (Failure Mode and Effect Analysis – analýza možností vzniku a následků selhání) . . . . .	137
	22.1.10.3 FTA (Fault Tree Analysis – analýza stromu poruch) . . . . .	141
22.1.11	Poškození pacienta zdravotnickou technikou . . . . .	143
22.2	Rizika v neklinické oblasti . . . . .	144
	22.2.1 Stížnosti . . . . .	144
	22.2.2 Hospodářská kriminalita . . . . .	146
	22.2.3 Program prevence kriminality – „Bezpečná nemocnice“ . . . . .	147
	22.2.4 Únos dítěte . . . . .	150
	22.2.5 Hrozba bombového útoku . . . . .	150
	22.2.6 Zástava životně důležitých funkcí – resuscitace pacienta . . . . .	151
	22.2.7 Pohřešování pacienta . . . . .	153
	22.2.8 Sexuální harašení . . . . .	153
	22.2.9 Šikana . . . . .	154
	22.2.10 Násilí . . . . .	155
<b>23</b>	<b>Prevence rizik v kontextu procesního řízení . . . . .</b>	<b>157</b>
	23.1 Praktické aspekty procesního řízení na oddělení . . . . .	157
	23.2 Procesní řízení a akreditace . . . . .	159
	23.3 Koncept „benigního selhání“ . . . . .	161
<b>24</b>	<b>Edukace zaměstnanců . . . . .</b>	<b>162</b>
<b>25</b>	<b>Podpora řízení rizik v nemocničním informačním systému (NIS) a v oblasti informačních technologií (IT). . . . .</b>	<b>164</b>
	<b>Závěr . . . . .</b>	<b>168</b>
	<b>Příloha: Formuláře, tabulky . . . . .</b>	<b>169</b>
	<b>Reference . . . . .</b>	<b>182</b>
	<b>Literatura . . . . .</b>	<b>184</b>
	<b>Internetové zdroje . . . . .</b>	<b>191</b>
	<b>Slovník cizích slov a výrazů . . . . .</b>	<b>193</b>
	<b>Rejstřík . . . . .</b>	<b>196</b>