

Obsah

Seznam použitých zkratk	XI
Seznam obrázků	XIII
Seznam tabulek	XIV
Předmluva	XV
Úvod	XVII
1 Úvod do řízení rizik	1
1.1 Riziko – definice pojmu	1
1.2 Teorie vzniku rizik – Swiss Cheese Model	1
1.3 Fenomén černé labutě (The Black Swan)	4
1.4 Řízení rizik (risk management) – definice a význam pojmu	6
1.5 Cíle programu řízení rizik	7
1.6 Pětikrokový model řízení rizik v organizaci	8
1.6.1 Identifikace (definice) rizika a jeho analýza	9
1.6.2 Retrospektivní (reaktivní) detekce rizik – RCA metoda (Root Cause Analysis)	9
1.6.3 Proaktivní detekce rizik – FMEA metoda	13
1.6.4 Zkoumání a hodnocení (analýza) rizika	21
1.6.5 Ošetření rizika, zvládnutí rizika, registr rizik (karta rizik)	26
1.7 Registr rizik	28
1.7.1 Rizika v rámci poskytování zdravotní péče a jejich zvláštnosti	29
1.8 Oblasti rizik u poskytovatelů zdravotních služeb	32
2 Současný stav řízení kvality, bezpečí a monitorace rizik při poskytování zdravotní péče v České republice a jeho legislativní kontext (resortní bezpečnostní cíle)	33
2.1 Legislativní východiska pro program zvyšování kvality a bezpečí poskytované zdravotní péče	34
2.2 Resortní bezpečnostní cíle	37
2.3 Aktuální mezinárodní kontext – spolupráce s WHO	39

2.3.1	HPH projekt WHO (Health Promoting Hospitals – Nemocnice podporující zdraví) a jeho přínos pro řízení rizik	41
2.4	Aktuální mezinárodní kontext – spolupráce s OECD	43
2.5	Prevence rizik a současná legislativa	47
2.6	Právní předpisy se vztahem k výkonu lékařského povolání a poskytování zdravotních služeb – celkový přehled	50
3	Řízení rizik, Spojená akreditační komise a akreditační standardy	53
3.1	Spojená akreditační komise	54
3.1.1	Akreditační standardy SAK a implementace resortních bezpečnostních cílů – minimální legislativní požadavky	55
3.1.2	Další akreditační standardy SAK ve vztahu k rizikům poskytování léčebné a ošetrovatelské péče	57
3.1.3	Akreditační standardy ve vztahu k organizaci a provozu poskytovatele zdravotních služeb	63
3.1.4	Řízení rizik a akreditační standardy SAK	68
3.1.5	Bezpečnost informací a komunikace	69
3.1.6	Řízení lidských zdrojů	71
3.2	Prevence rizik a další společnosti provádějící v ČR akreditační či certifikační činnost	71
3.2.1	Prevence rizik a JCAHO – mezinárodní kontext řízení rizik	71
3.2.2	Prevence rizik, certifikace ISO 9001 a pomocné normy	75
3.2.3	Rizika a Český institut pro akreditaci	78
3.2.4	Rizika a Národní akreditační středisko pro klinické laboratoře	79
4	Příprava a rozvoj programu řízení rizik v organizaci	81
4.1	Historický kontext risk managementu	81
4.2	Základní principy implementace řízení rizik	82
5	Metodologie a organizace řízení rizik v praxi	85
5.1	Organizační (firemní) kultura poskytovatele zdravotních služeb a řízení rizik	85

5.2	Detekce rizik v praxi – základní způsoby a prostředky	86
5.2.1	Reaktivní/retrospektivní metody	86
5.2.2	Proaktivní detekce rizik – „risk assessment“	87
5.2.3	Kombinace obou přístupů – retroaktivního a proaktivního (Ishikawův diagram)	88
5.2.4	Řízení rizik na úrovni jedince	90
5.3	Řízení rizik a jeho možné začlenění do organizační struktury	95
6	Bezpečné poskytování zdravotní péče a řízení rizik	99
6.1	Bezpečí pacientů – priorita poskytování zdravotní péče	99
6.2	Nežádoucí (dříve „mimořádné“) události – „adverse events“	100
6.3	Historie systému sledování nežádoucích událostí – přehled	102
6.4	Druh nežádoucích událostí	104
7	Riziko řízení a provádění změny	111
7.1	Kotterova osmikroková teorie řízení změny	112
7.1.1	Vyvolání vědomí naléhavosti uskutečnit změny ..	115
7.1.2	Sestavení koalice prosazující změny	116
7.1.3	Vytvoření vize a strategie	117
7.1.4	Komunikace transformační vize	118
7.1.5	Posílení pravomocí zaměstnanců v širokém měřítku – delegování	119
7.1.6	Vytváření krátkodobých vítězství	120
7.1.7	Využití výsledků a podpora dalších změn	120
7.1.8	Zakotvení nových přístupů do podnikové kultury	121
7.2	Lewinova teorie řízení změny	121
7.2.1	První krok – rozmražení	121
7.2.2	Druhý krok – pohyb	122
7.2.3	Třetí krok – znovuzamražení	122
7.3	Reakce na změnu	123
7.3.1	Model Kübler-Rossové	123
7.3.2	Pilotní projekt	127
7.3.3	Kotterovi „Neneové“ a jejich rizika	128
8	Rizika personální práce	135

8.1	Řízení lidských zdrojů, prevence rizik a akreditační standardy SAK	135
8.2	Česká lékařská komora a její úloha v prevenci personálních rizik	137
8.3	Kontinuální vzdělávání zdravotníků – úloha České lékařské komory	139
8.3.1	Kontinuální vzdělávání zdravotníků v právní problematice	143
8.3.2	Licenční činnost České lékařské komory	144
8.4	Institut postgraduálního vzdělávání	145
8.5	Vzdělávání nelékařských pracovníků	146
8.6	Personální individuální rizika – psychologický aspekt	147
8.6.1	Pracovní podmínky	148
8.7	Bezpečnost práce	149
8.8	Zvládání stresu na pracovišti	151
8.9	Kritické jevy v řízení lidských zdrojů	153
8.9.1	Syndrom vyhoření	154
8.9.2	Šikana na pracovišti	156
9	Vztahy s veřejností a rizika mediální komunikace	159
9.1	Vztahy s médii	160
9.1.1	Prevence komunikační krize	162
9.1.2	Krizová komunikace	162
10	Management stížností, jejich monitorace a vyhodnocování změn, riziko soudních sporů, právní rizika, smluvní rizika	165
10.1	Monitorace stížností a jejich klasifikace	167
10.2	Soudní spory a rizika	167
10.2.1	Znalecká činnost ve zdravotnictví	168
10.3	Právní riziko	169
10.3.1	Druhy právní odpovědnosti poskytovatelů zdravotních služeb	170
10.3.2	Pracovněprávní rizika	171
10.4	Smluvní riziko	174
10.4.1	Kvalitní smluvní vztah – zásadní pravidla kontraktace	174
11	Finanční riziko	177
11.1	Úhradová vyhláška – legislativní základ pro poskytování a hrazení zdravotních služeb	178

11.2 Rizika plánování objemu poskytované zdravotní péče, modelace úhrad	180
11.3 Správné vykazování zdravotní péče – riziko účelového vykazování ve vztahu k aktuální legislativě	182
12 Řízení rizik a bezpečnost informačních technologií	189
12.1 Definice a bezpečnost nemocničního informačního systému	189
12.2 Zásady bezpečnostní politiky v rámci IT	190
12.3 Klíčové kroky k zajištění bezpečnosti IS a ochrany dat v organizaci v praxi	191
12.4 PACS – zobrazovací metody a riziko ztráty konektivity	194
12.5 Nastupující trend v legislativní opoře bezpečnosti informací	197
12.6 Rizika při řízení bezpečnosti informací a bezpečnostní politika pro ochranu informací a dat	199
12.7 Bezpečnostní kybernetický incident, kybernetická bezpečnostní událost, nežádoucí události a reaktivní opatření	202
12.7.1 Ochrana osobních údajů	204
12.7.2 Elektronická zdravotnická dokumentace	206
13 Specifické oblasti řízení rizik a jejich prevence v rámci poskytování zdravotních služeb v odrazu současné legislativy	209
13.1 Traumatologický plán	209
13.2 Bezpečnost práce a pracovního prostředí, ochrana zaměstnanců a řízení rizik ve vztahu k platné legislativě	210
13.3 Požární ochrana	213
13.4 Stravovací provoz a rizika	213
13.5 Nakládání s nebezpečným odpadem – odpadové hospodářství	215
13.6 Ochrana majetku a budov	217
14 Řízení rizik a řízení kvality – vzájemný vztah a překrývající se funkce	221
14.1 Prolínající se funkce řízení kvality a rizik	221
14.2 Komplexní přístup k řízení rizik	223
Závěr	225

Seznam použitých pramenů	229
Příloha č. 1: Základní legislativní zdravotnické předpisy Oblast poskytování zdravotních služeb	237
Příloha č. 2: Základní zdravotnické předpisy vztažené k výkonu povolání	240
Příloha č. 3: Kontrolní seznam – bezpečí chirurgického výkonu	246
Příloha č. 4: Základní předpisy vztažené k stravovacímu provozu	247
Příloha č. 5: Základní výběr zákonných předpisů pro nakládání s odpady ve zdravotnictví	248
Rejstřík	251
Souhrn	257
Summary	259