

# Obsah

Predhovor .....	9
<b>1 Kvalita a bezpečnosť zdravotnej starostlivosti .....</b>	<b>11</b>
1.1 Vymedzenie pojmu kvalita .....	13
1.1.1 Vymedzenie pojmu kvalita pre zdravotníctvo .....	13
1.1.2 Vymedzenie pojmu bezpečnosť pacienta .....	17
1.2 Dimenzie kvality zdravotnej starostlivosti .....	20
1.2.1 Štruktúra kvality zdravotnej starostlivosti .....	21
1.2.2 Proces kvality zdravotnej starostlivosti .....	22
1.2.3 Výsledok kvality zdravotnej starostlivosti .....	25
1.3 Štandardizácia ošetrovateľskej a zdravotnej starostlivosti .....	26
1.3.1 Ošetrovateľské štandardy .....	30
1.3.2 Klinické odporúčané postupy .....	31
1.3.3 Mapy starostlivosti .....	32
1.3.4 Check listy .....	34
1.3.5 Klinický audit .....	35
<b>2 Systém zabezpečenia kvality zdravotnej starostlivosti v Slovenskej republike .....</b>	<b>37</b>
2.1 Legislatívne vymedzenie systému kvality .....	38
2.2 Koncepcia národnej politiky rozvoja kvality zdravotnej starostlivosti .....	39
2.2.1 Strategické ciele NPK SR 2022–2026 .....	41
2.2.2 Strategické ciele do roku 2023 .....	43
2.3 Nástroje manažérstva kvality .....	45
2.3.1 Medzinárodné normy ISO .....	47
2.3.2 Akreditačné systémy pre zdravotnícke organizácie .....	49
2.3.3 Model výnimočnosti EFQM .....	50
2.3.4 Model CAF .....	54
2.3.5 Model ZET spoločenskej zodpovednosti .....	57
<b>3 Systém bezpečnosti zdravotnej starostlivosti .....</b>	<b>58</b>
3.1 Deklarácie o bezpečnosti pacientov .....	59
3.1.1 Luxemburská deklarácia o bezpečnosti pacientov .....	60
3.1.2 Varšavská konferencia o bezpečnosti pacientov .....	60
3.1.3 Odporúčanie Rady Európskej únie o bezpečnosti pacienta .....	61

3.1.4	Odporúčanie Európskej komisie o bezpečnosti pacienta .....	66
3.1.5	Helsinská deklarácia o bezpečnosti pacientov .....	67
3.1.6	Tokijská deklarácia o bezpečnosti pacientov .....	67
3.1.7	Stratégia bezpečnosti pacientov .....	68
3.1.8	Bezpečnosť zdravotníckych pracovníkov .....	70
<b>4</b>	<b>Zavádzanie systémov kultúry bezpečnosti pacienta v Slovenskej republike ....</b>	<b>71</b>
4.1	Bezpečnosť pacienta v ústavnej zdravotnej starostlivosti .....	71
4.2	Stratégie bezpečnosti pacienta v rámci zabezpečenia systému kvality ..	73
4.3	Sťažnosti a podnety .....	80
<b>5</b>	<b>Manažment rizík bezpečnosti pacienta v zdravotníckych zariadeniach ....</b>	<b>82</b>
5.1	Proces manažmentu rizík .....	82
5.1.1	Identifikácia rizík .....	83
5.1.2	Vyhodnotenie rizík .....	84
5.1.3	Riešenie rizík .....	85
5.1.4	Spätná väzba .....	89
5.2	Manažment rizík v prevádzkovej oblasti .....	91
5.2.1	Neefektívna komunikácia .....	91
5.2.2	Nesprávne vedenie zdravotnej dokumentácie .....	93
5.2.3	Podcenenie informovaného súhlasu .....	94
5.2.4	Únik dôverných informácií .....	99
5.3	Zásady bezpečnej prevádzky zdravotníckeho zariadenia .....	101
5.4	Manažment rizík pochybenia v klinickej oblasti .....	104
5.4.1	Diagnostické, terapeutické, medikačné a procesuálne chyby .....	107
5.4.2	Chybná identifikácia pacienta alebo nesprávna anatomická lokalita ..	108
5.4.3	Nozokomiálne nákazy .....	109
5.4.4	Hygiena rúk .....	115
5.4.5	Poškodenie pacienta zdravotníckou technikou .....	119
5.5	Stratégie prevencie klinického pochybenia .....	120
<b>6</b>	<b>Manažment bezpečnosti pacientov v ústavnom zdravotníckom zariadení – implementácia Helsinskej deklarácie .....</b>	<b>124</b>
6.1	Manažment bezpečnosti pacientov počas chirurgickej liečby .....	124
6.2	Implementácia Helsinskej deklarácie o bezpečnosti pacientov .....	125
6.2.1	Protokoly bezpečnosti pacientov počas anestézie .....	126
6.2.2	Manažment perioperačnej starostlivosti .....	129
<b>7</b>	<b>Poskytovanie bezpečnej ošetrovateľskej starostlivosti .....</b>	<b>131</b>
7.1	Nežiaduce udalosti pri poskytovaní ošetrovateľskej starostlivosti .....	131
7.1.1	Manažment rizika pádu pacienta .....	133
7.1.2	Manažment rizika vzniku dekubitov .....	136
7.2	Nedokončená ošetrovateľská starostlivosť .....	141
7.3	Zásady bezpečného ošetrovania pacientov .....	144
<b>8</b>	<b>Systém hodnotenia bezpečnosti pacientov .....</b>	<b>149</b>
8.1	Posudzované parametre bezpečnosti pacientov u poskytovateľa ústavnej zdravotnej starostlivosti .....	149

8.1.1 Identifikácia pacientov .....	150
8.1.2 Manažment liekov .....	150
8.1.3 Zámena pacientov alebo anatomickej lokality .....	151
8.1.4 Hygiena rúk .....	151
8.1.5 Odovzdanie pacientov .....	152
8.1.6 Dekubity .....	152
8.1.7 Neodkladné stavy .....	153
8.1.8 Nozokomiálne nákazy .....	153
8.1.9 Pády .....	154
8.1.10 Mobilita .....	154
8.1.11 Komunikácia .....	154
8.1.12 Práva pacientov .....	155
8.1.13 Hodnotenie spokojnosti pacientov .....	158
8. 2 Posudzované parametre bezpečnosti pacientov u poskytovateľov ambulantnej zdravotnej starostlivosti .....	158
8.2.1 Identifikácia pacientov .....	159
8.2.2 Manažment liekov .....	159
8.2.3 Hygiena rúk .....	160
8.2.4 Neodkladné stavy .....	160
8.2.5 Komunikácia .....	161
8.2.6 Práva pacientov .....	162
8.2.7 Hodnotenie spokojnosti pacientov .....	162
8.2.8 Ordinačné hodiny a zastupiteľnosť .....	162
8. 3 Posudzované parametre bezpečnosti pacientov u poskytovateľa záchrannej zdravotnej služby .....	164
8.3.1 Identifikácia pacientov .....	165
8.3.2 Manažment liekov .....	165
8.3.3 Hygiena rúk .....	166
8.3.4 Komunikácia .....	166
8.3.5 Práva pacientov .....	167
8.3.6 Kontrola pomôcok a riešenie neodkladných stavov .....	167
8.4 Činnosť Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou .....	168
8.5 Zodpovednosť zdravotníckych pracovníkov za poškodenie zdravia .....	171
<b>9 ÚLOHA SESTRY PRI ZVYŠOVANÍ BEZPEČNOSTI PACIENTOV .....</b>	<b>173</b>
9.1 Normatív sestry a pacienta .....	174
9.1.1 Faktory ovplyvňujúce pracovné prostredie sestry .....	175
<b>Zoznam použitej literatúry .....</b>	<b>178</b>
<b>Prílohy .....</b>	<b>187</b>