

Obsah

Predhovor	9
1 Kvalita a bezpečnosť zdravotnej starostlivosti	11
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
2 Systém zabezpečenia kvality zdravotnej starostlivosti v Slovenskej republike	37
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
3 Systém bezpečnosti zdravotnej starostlivosti	58
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
4	Zavádzanie systémov kultúry bezpečnosti pacienta v Slovenskej republike	71
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
5	Manažment rizík bezpečnosti pacienta v zdravotníckych zariadeniach	82
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
6	Manažment bezpečnosti pacientov v ústavnom zdravotníckom zariadení – implementácia Helsinskej deklarácie	124
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
7	Poskytovanie bezpečnej ošetrovateľskej starostlivosti	131
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
8	Systém hodnotenia bezpečnosti pacientov	149
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 záchranej 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
9	ÚLOHA SESTRY PRI ZVYŠOVANÍ BEZPEČNOSTI PACIENTOV	173
9.1	Normatív sestry a pacienta	174
9.1.1	Faktory ovplyvňujúce pracovné prostredie sestry	175
	Zoznam použitej literatúry	178
	Prílohy	187