



# EURO CERT CZ, a.s.

Označení:	<b>Hodnotící standardy procesu hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče</b>	Strana: 2 z 19
<b>SD 14</b>		Vydání: 1
		Revize: -
		Platnost od: 1.3.2013

## OBSAH:

1	ÚVOD.....	3
1.1	Definice, zkratky .....	3
1.1.1	Definice.....	3
1.1.2	Zkratky .....	3
1.2	Účel .....	3
1.3	Rozsah použití .....	3
1.4	Zařazení a aktualizace .....	3
2	HODNOTÍCÍ STANDARDY PROCESU HODNOCENÍ KVALITY A BEZPEČÍ LŮŽKOVÉ ZDRAVOTNÍ PÉČE .....	4
2.1	Minimální hodnotící standardy procesu „Řízení kvality a bezpečí“ .....	4
2.1.1	Hodnotící standard: zavedení programu zvyšování kvality a bezpečí .....	4
2.1.2	Hodnotící standard: sledování a vyhodnocování nežádoucích událostí.....	5
2.1.3	Hodnotící standard: sledování spokojenosti pacientů.....	6
2.1.4	Hodnotící standard: sledování a vyhodnocování stížností a podnětů týkajících se lůžkové zdravotní péče.....	7
2.1.5	Hodnotící standard: využívání doporučených diagnostických, léčebných a ošetrovatelských postupů.....	8
2.2	Minimální hodnotící standardy procesu „Péče o pacienty“ .....	8
2.2.1	Hodnotící standard: dodržování práv pacientů a osob pacientům blízkých .....	8
2.2.2	Hodnotící standard: stanovení interních pravidel vedení zdravotnické dokumentace .....	9
2.2.3	Hodnotící standard: zajištění konzultačních služeb.....	10
2.2.4	Hodnotící standard: bezpečné zacházení s léčivými přípravky a zdravotnickými prostředky .....	11
2.2.5	Hodnotící standard: kvalita stravování pacientů a nutriční .....	13
2.2.6	Hodnotící standard: zajištění léčebně rehabilitační péče .....	13
2.2.7	Hodnotící standard: podpora zdraví a prevence nemocí.....	14
2.2.8	Hodnotící standard: kontinuita zdravotní péče .....	14
2.2.9	Hodnotící standard: identifikace pacientů .....	15
2.2.10	Hodnotící standard: zajištění kardiopulmonální resuscitace .....	16
2.3	Minimální hodnotící standardy procesu „Řízení lidských zdrojů“ .....	17
2.3.1	Hodnotící standard: personální zabezpečení lůžkové zdravotní péče.....	17
2.4	Minimální hodnotící standardy procesu „Zajištění bezpečného prostředí pro pacienty a zaměstnance“ .....	18
2.4.1	Hodnotící standard: bezpečné prostředí pro pacienty a zaměstnance .....	18
3	REVIZE A ZMĚNY .....	19
4	PŘÍLOHY .....	19
5	SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY .....	19

<b>EURO CERT CZ, a.s.</b>		
Označení:	<b>Hodnotící standardy procesu hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče</b>	Strana: 3 z 19 Vydání: 1 Revize: - Platnost od: 1.3.2013
<b>SD 14</b>		

## 1 ÚVOD

Hodnocení kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb je proces, jehož účelem je posoudit podle hodnotících standardů organizační úroveň poskytování zdravotních služeb ve zdravotnickém zařízení, a to z hlediska jejich kvality a bezpečí.

Hodnotící standardy stanovené touto směrnicí jsou souborem požadavků na vybrané procesy a ukazatele posuzované ve zdravotnickém zařízení z hlediska zajištění kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb, vycházející z požadavků zákona č. 372/2011 Sb., zákon o zdravotních službách, resp. přílohy 1 vyhlášky č. 102/2012 Sb., o hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče, z jejichž hodnocení certifikační orgán vychází při hodnocení kvality a bezpečí zdravotnického zařízení za účelem udělení Certifikátu kvality a bezpečí.

### 1.1 Definice, zkratky

#### 1.1.1 Definice

- zaměstnanci = pracovníci ZZ včetně případných externích pracovníků (tj. veškerý personál)
- postup, dokumentovaný postup=viz definice vyplývající z norem řady ISO 9001

#### 1.1.2 Zkratky

- **CO:** certifikační orgán
- **MK:** manažer kvality
- **MZ:** Ministerstvo zdravotnictví
- **SD:** související dokument
- **ZMK:** zástupce manažera kvality
- **ZZ:** zdravotnické zařízení

### 1.2 Účel

Tento dokument stanovuje hodnotící standardy procesu hodnocení kvality a bezpečí pro zdravotnická zařízení (ZZ) - poskytovatele lůžkové zdravotní péče. Hodnotící standardy vycházejí z přílohy 1 vyhlášky č. 102/2012 Sb., a jsou dále rozpracované do dílčích aspektů jednotlivých standardů.

### 1.3 Rozsah použití

Tento SD je platný a závazný pro všechny pracovníky CO, zejména vedení CO a pracovníky podílející se na provádění hodnocení kvality a bezpečí pro zdravotnická zařízení.

### 1.4 Zařazení a aktualizace

Dokument „Hodnotící standardy procesu hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče“ je zařazen do dokumentace 2. úrovně. Odpovědnost za jeho aktualizace má manažer kvality. Tento dokument je umístěn v originále v kanceláři společnosti EURO CERT CZ, a.s., dále a v elektronické verzi na [www.eurocet.cz](http://www.eurocet.cz).

## EURO CERT CZ, a.s.

Označení: <b>SD 14</b>	<b>Hodnotící standardy procesu hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče</b>	Strana: 4 z 19 Vydání: 1 Revize: - Platnost od: 1.3.2013
---------------------------	---	---

## 2 HODNOTÍCÍ STANDARDY PROCESU HODNOCENÍ KVALITY A BEZPEČÍ LŮŽKOVÉ ZDRAVOTNÍ PÉČE

### 2.1 Minimální hodnotící standardy procesu „Řízení kvality a bezpečí“

#### 2.1.1 Hodnotící standard: zavedení programu zvyšování kvality a bezpečí

Ve ZZ jsou uplatňovány zásady a činnosti vedoucí ke zvyšování kvality a bezpečí jako nedílné součásti systému řízení lůžkové zdravotní péče. Jsou určeny osoby, které se budou touto oblastí zabývat, do programu zvyšování kvality a bezpečí poskytovaných služeb jsou zapojeny všechny osoby podílející se na poskytování lůžkové zdravotní péče.

Ukazatele kvality a bezpečí pro splnění standardu:

a. Ve ZZ je zaveden program zvyšování kvality a bezpečí a tento program je pravidelně aktualizován.

- ZZ má zpracován a uplatňuje program řízení kvality a bezpečí poskytované lůžkové zdravotní péče;
- Všichni zaměstnanci ZZ byli s programem řízení kvality a bezpečí poskytované lůžkové zdravotní péče prokazatelně seznámeni;
- Součástí programu je zvyšování kvality a bezpečí poskytované lůžkové zdravotní péče (tj. princip neustálého zlepšování);
- Program zvyšování kvality a bezpečí poskytované lůžkové zdravotní péče je v pravidelných intervalech přezkoumáván, vyhodnocován a dle potřeby jsou přijímána přiměřená opatření.

b. V organizační struktuře jsou určeny osoby odpovědné za plnění programu zvyšování kvality a bezpečí.

- ZZ definovalo odpovědnosti za plnění programu zvyšování kvality a bezpečí poskytované lůžkové zdravotní péče a určilo odpovědné osoby (organizačním řádem ZZ, formou popisů pracovních funkcí);
- ZZ dle potřeby rozsah odpovědností a pravomocí přezkoumává a aktualizuje.

c. Zásady a činnosti vedoucí ke zvyšování kvality a bezpečí jsou zahrnuty v provozních postupech zavedených do praxe, které jsou nejméně jednou ročně aktualizovány.

- ZZ zahrnuje zásady a činnosti vedoucích ke zvyšování kvality a bezpečí poskytované lůžkové zdravotní péče do provozních postupů;
- ZZ zajišťuje implementaci provozních postupů v praxi
- ZZ v pravidelných intervalech přezkoumává vhodnost, přiměřenost a aktuálnost těchto postupů v praxi a zajišťuje jejich aktualizaci;
- Všichni zaměstnanci ZZ byli s příslušnými provozními postupy prokazatelně seznámeni včetně jejich změn;

## EURO CERT CZ, a.s.

Označení: <b>SD 14</b>	<b>Hodnotící standardy procesu hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče</b>	Strana: 5 z 19 Vydání: 1 Revize: - Platnost od: 1.3.2013
---------------------------	---	---

- Součástí těchto zásad a činností je sběr dat o kvalitě a bezpečí poskytované lůžkové zdravotní péče, která budou analyzována (data z klíčových klinických i neklinických provozů, informace ze zdravotnické dokumentace).

d. Osoby podílející se na poskytování lůžkové zdravotní péče jsou aktivně zapojeny do programu zvyšování kvality a bezpečí.

- Je zajištěna podpora programu zvyšování kvality a bezpečí poskytované lůžkové zdravotní péče vedením (osobní aktivita a angažovanost vedoucích zaměstnanců na plnění programu);
- Vedení ZZ zajišťuje dostatečné zdroje nezbytné pro plnění programu zvyšování kvality a bezpečí);
- Všichni vedoucí zaměstnanci ZZ se podílejí na rozpracování programu zvyšování kvality a bezpečí poskytované lůžkové zdravotní péče v rozsahu svých pravomocí a jim svěřených úseků (stanovování konkrétní dílčích cílů a cílových hodnot pro příslušné organizační úseky);
- Vedoucí zaměstnanci ZZ využívají výsledky analýz dat o kvalitě a bezpečí poskytované lůžkové zdravotní péče pro svá další rozhodnutí včetně dalšího zlepšování kvality a bezpečí;
- Všichni zaměstnanci ZZ se podílejí na plnění programu zvyšování kvality a bezpečí poskytované lůžkové zdravotní péče;
- Je zajištěna zpětná vazba z výsledků analýz a rozhodnutí vedoucích zaměstnanců o dalším zlepšování všem zainteresovaným stranám.

### 2.1.2 Hodnotící standard: sledování a vyhodnocování nežádoucích událostí

V ZZ jsou evidovány a vyhodnocovány nežádoucí události, které se vyskytnou při poskytování lůžkové zdravotní péče. ZZ musí zajistit funkční systém hlášení nežádoucích událostí. Je nutno stanovit postup, jakým jsou hlášení zpracovávána, analyzována, vyhodnocována a na základě zjištění přijímána příslušná opatření.

Pozn.: Nežádoucí událostí je událost nebo okolnost, která mohla vyústit nebo vyústila v tělesné poškození pacienta, kterému bylo možné se vyhnout. Za nežádoucí událost je také považováno neočekávané zhoršení klinického stavu pacienta, pokud má za následek trvalé tělesné poškození nebo úmrtí pacienta, nejde-li o obvyklou komplikaci zdravotního stavu.

Ukazatele kvality a bezpečí pro splnění standardu:

a. V ZZ je zavedena evidence nežádoucích událostí, a to minimálně neočekávaného zhoršení klinického stavu pacienta, majícího za následek trvalé tělesné poškození nebo úmrtí pacienta, výskytu nemocničních nákaz, pádů, proleženin, událostí spojených s podáváním nebo přípravou léčiv a událostí spojených s léčebným či diagnostickým výkonem.

- ZZ má zavedenu evidenci sledování nežádoucích událostí

## EURO CERT CZ, a.s.

Označení: <b>SD 14</b>	<b>Hodnotící standardy procesu hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče</b>	Strana: 6 z 19 Vydání: 1 Revize: - Platnost od: 1.3.2013
---------------------------	---	---

- Evidence nežádoucích událostí je dostupná všem příslušným zaměstnancům tak, aby mohli předat informaci o poškození nebo ohrožení (nebo výskytu rizika poškození nebo ohrožení) zdraví pacienta;
- Zaměstnanci jsou k zaznamenávání nežádoucích událostí dostatečně motivováni;
- ZZ eviduje minimálně následující aspekty: neočekávané zhoršení klinického stavu pacienta, které má za následek trvalé tělesné poškození nebo úmrtí pacienta, výskyt nemocničních nákaz, pád, proleženiny, události spojené s podáváním nebo přípravou léčiv a události spojené s léčebným nebo diagnostickým výkonem.

b. V ZZ je prováděno vyhodnocování jednotlivých nežádoucích událostí včetně zjišťování jejich příčin.

- ZZ má definován a popsán proces sledování nežádoucích událostí;
- Proces sledování nežádoucích událostí obsahuje ohlášení nežádoucí události, zpracování hlášení, vyhodnocování nežádoucí události, šetření nežádoucí události, zjišťování příčin, definuje odpovědnosti, povinnosti a pravomoci příslušných zaměstnanců;
- ZZ provádí analýzy hlášených nežádoucích událostí s přihlédnutím k jejich závažnosti;
- ZZ na základě výsledků analýz přijímá přiměřená opatření ke zvyšování kvality a bezpečí poskytované lůžkové zdravotní péče.

c. V ZZ jsou vyhodnocovány časové trendy počtů nežádoucích událostí.

- Jsou sledovány trendy v oblasti nežádoucích událostí;
- ZZ v pravidelných intervalech vyhodnocuje časové trendy počtu a povahy nežádoucích událostí.

d. Jsou přijímána preventivní opatření k předcházení nežádoucím událostem.

- ZZ informuje o výsledcích analýz hlášených nežádoucích událostí příslušná pracoviště, tj. poskytuje zpětnou vazbu v oblasti sledování nežádoucích událostí;
- ZZ přijímá na základě výsledků analýz vhodná preventivní opatření k zamezení příčin (tj. k předcházení nežádoucím událostem).

### 2.1.3 Hodnotící standard: sledování spokojenosti pacientů

V ZZ je stanoveným způsobem sledována a vyhodnocována spokojenost pacientů s lůžkovou zdravotní péčí a podmínkami jejího poskytování. Jsou přijímána opatření k odstranění zjištěných nedostatků a k dalšímu zlepšování.

Ukazatele kvality a bezpečí pro splnění standardu:

a. V ZZ je sledována spokojenost pacientů minimálně s podmínkami pobytu v ZZ včetně stravování, přístupem zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků k pacientům a poskytováním informací pacientům o jejich zdravotním stavu a diagnostických, léčebných a ošetrovatelských výkonech.

## EURO CERT CZ, a.s.

Označení: <b>SD 14</b>	<b>Hodnotící standardy procesu hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče</b>	Strana: 7 z 19 Vydání: 1 Revize: - Platnost od: 1.3.2013
---------------------------	---	---

- ZZ má zpracovávánu metodiku sledování spokojenosti pacientů, zahrnující hodnocení spokojenosti pacientů jako jedné ze zpětných vazeb sloužících ke zvyšování kvality a bezpečí poskytované lůžkové zdravotní péče (např. dotazníky spokojenosti);
- Je sledována minimálně spokojenost pacienta s podmínkami pobytu ve ZZ, se stravováním, s přístupem zdravotnických a ostatních zaměstnanců, s poskytováním informací o zdravotním stavu a diagnostických, léčebných a ošetřovatelských postupech.

b. Je prováděno vyhodnocování spokojenosti pacientů a jsou přijímána opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

- ZZ v pravidelných intervalech vyhodnocuje získaná data o spokojenosti pacientů s poskytovanou lůžkovou zdravotní péčí;
- Na základě vyhodnocení spokojenosti jsou přijímána přiměřená opatření k odstranění případných nedostatků a k zvyšování kvality;
- O výsledcích hodnocení spokojenosti pacientů jsou pravidelně informováni příslušní zaměstnanci a vedení ZZ.

### 2.1.4 Hodnotící standard: sledování a vyhodnocování stížností a podnětů týkajících se lůžkové zdravotní péče

V ZZ jsou sledovány a vyhodnocovány stížnosti a podněty týkající se lůžkové zdravotní péče a získané poznatky jsou využívány pro zvýšení kvality a bezpečí a pro další zlepšování. Součástí postupu přijímání a vyhodnocování stížností musí být informace stěžovateli o závěrech šetření jeho stížnosti.

#### Ukazatele kvality a bezpečí pro splnění standardu:

a. V ZZ je vedena evidence všech stížností a podnětů pacientů a dalších osob podaných v souvislosti s lůžkovou zdravotní péčí včetně způsobu jejich vyřízení.

- ZZ má zpracován a udržuje dokumentovaný postup popisující proces řešení stížností a podnětů;
- Postup minimálně zahrnuje evidenci stížností a podnětů pacientů případně dalších osob; postup přezkoumání a řešení stížností a podnětů, odpovědnosti, povinnosti a pravomoci v procesu řešení stížností a podnětů, komunikace o postupu přezkoumání a řešení se stěžovatelem a příslušnými zaměstnanci.

b. Je prováděno vyhodnocování stížností a podnětů včetně zjišťování jejich příčin.

- ZZ provádí vyhodnocování stížností a podnětů pacientů případně dalších osob;
- ZZ se snaží objasnit příčiny případných nedostatků;
- O výsledku řešení je pořízen záznam;
- O postupu a výsledku řešení je komunikováno s pacientem případně dalšími osobami.

## EURO CERT CZ, a.s.

Označení: <b>SD 14</b>	<b>Hodnotící standardy procesu hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče</b>	Strana: 8 z 19 Vydání: 1 Revize: - Platnost od: 1.3.2013
---------------------------	---	---

c. Jsou přijímána opatření k odstranění zjištěných nedostatků a potřebná preventivní opatření.

- ZZ informuje příslušné zaměstnance o výstupech řešení stížností a podnětů týkajících se zdravotní péče;
- Jsou přijímána opatření k odstranění zjištěných nedostatků v souvislosti se stížnostmi a podněty pacientů a dalších osob;
- Jsou přijímána preventivní opatření k předcházení stížnostem a k dalšímu zlepšování kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče.

### 2.1.5 Hodnotící standard: využívání doporučených diagnostických, léčebných a ošetrovatelských postupů

V ZZ jsou využívány diagnostické, léčebné a ošetrovatelské postupy doporučené odbornými a profesními organizacemi zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků ve zdravotnictví. Je stanoven způsob výběru, tvorby a sledování účinnosti standardních doporučených diagnostických, léčebných a ošetrovatelských postupů, které ZZ systematicky modernizuje a doplňuje.

Ukazatele kvality a bezpečí pro splnění standardu:

a. V ZZ jsou využívány diagnostické, léčebné a ošetrovatelské postupy doporučené odbornými a profesními organizacemi zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků ve zdravotnictví.

- Pro všechny klinické obory jsou vytvořeny postupy zpracované na základě doporučených diagnostických, léčebných a ošetrovatelských postupů;
- ZZ zajišťuje využití diagnostických, léčebných a ošetrovatelských postupů v praxi;
- Tyto postupy jsou v pravidelných intervalech, resp. dle potřeby aktualizovány;
- Se změnami jsou prokazatelně seznamováni zainteresovaní pracovníci.

b. Jsou zpracovány interní diagnostické, léčebné a ošetrovatelské postupy při péči o pacienty se smyslovým nebo tělesným postižením.

- ZZ má zpracovány diagnostické, léčebné a ošetrovatelské postupy při péči o pacienty se smyslovým nebo tělesným postižením;
- Tyto postupy jsou využívány v praxi;
- V případě příjmu pacienta se smyslovým nebo tělesným postižením, jsou přijímána vhodná opatření vedoucí k eliminaci, resp. zmírnění překážek;
- Tyto postupy jsou v pravidelných intervalech, resp. dle potřeby aktualizovány;
- Se změnami jsou prokazatelně seznamováni zainteresovaní pracovníci.

## 2.2 Minimální hodnotící standardy procesu „Péče o pacienty“

### 2.2.1 Hodnotící standard: dodržování práv pacientů a osob pacientům blízkých

V ZZ jsou dodržována práva pacientů a osob pacientům blízkých, je prováděno sledování a vyhodnocování dodržování těchto práv.



## EURO CERT CZ, a.s.

Označení: <b>SD 14</b>	<b>Hodnotící standardy procesu hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče</b>	Strana: 9 z 19 Vydání: 1 Revize: - Platnost od: 1.3.2013
---------------------------	---	---

### Ukazatele kvality a bezpečí pro splnění standardu:

a. V ZZ je prováděno sledování a vyhodnocování dodržování práv pacientů a osob pacientům blízkých.

- ZZ má zpracován postup pro seznámení pacienta, resp. osob blízkých s jejich právy, a to způsobem a jazykem, kterému pacient rozumí;
- Tento postup je v souladu s požadavky platných právních předpisů;
- Je zajištěno, aby byl pacient prokazatelně seznámen se svými právy při přijetí do ZZ (v případě, že v okamžiku přijetí toto seznámení není možné, je třeba pacienta seznámit s jeho právy v okamžiku, kdy to umožní jeho zdravotní stav);
- ZZ má vytvořenu metodiku sledování dodržování práv pacienta, resp. osob blízkých;
- ZZ v pravidelných intervalech sleduje dodržování práv pacienta, resp. osob blízkých, a tyto informace vyhodnocuje;
- ZZ má zpracován a udržuje dokumentovaný postup definující pravidla získání informovaného souhlasu pacienta;
- ZZ zajišťuje informování pacienta, resp. osoby blízké o zdravotním stavu pacienta a navrhovaném diagnostickém, léčebném a ošetrovatelském postupu takovým způsobem, aby se pacient, případně osoba blízká mohli spolupodílet na rozhodování o poskytované péči;
- ZZ má zpracován postup hodnocení potřeby edukace každého pacienta a jejího rozsahu;
- Na základě výsledků hodnocení dodržování práv pacienta, resp. osob blízkých jsou přijímána nezbytná opatření vedoucí k odstranění případných nedostatků.

b. Jsou přijímána opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

### **2.2.2 Hodnotící standard: stanovení interních pravidel vedení zdravotnické dokumentace**

V ZZ je vedena zdravotnická dokumentace. Je stanoven postup upravující vedení zdravotnické dokumentace, její obsah a rozsah, jsou stanovena pravidla nakládání s touto dokumentací a nahlížení do ní v návaznosti na konkrétní podmínky poskytování lůžkové zdravotní péče a organizační strukturu ZZ.

### Ukazatele kvality a bezpečí pro splnění standardu:

a. V ZZ jsou stanoveny zásady vedení zdravotnické dokumentace v návaznosti na konkrétní podmínky poskytování lůžkové zdravotní péče a organizační strukturu ZZ.

- ZZ má vytvořen a udržuje dokumentovaný postup definující vedení zdravotnické dokumentace;
- Zdravotnická dokumentace je pravidelně kontrolována a vyhodnocována;
- Zdravotnická dokumentace musí být úplná (tj. musí obsahovat informace k zajištění kontinuity zdravotnické péče) a průkazná (je možné zpětně prokázat péči poskytnutou pacientovi);

## EURO CERT CZ, a.s.

Označení: <b>SD 14</b>	<b>Hodnotící standardy procesu hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče</b>	Strana: 10 z 19 Vydání: 1 Revize: - Platnost od: 1.3.2013
---------------------------	---	--

- Dokumentovaný postup definuje četnost a způsob vedení záznamů (minimálně 1x denně musí být lékařem vyšetřen každý pacient) a rozsah záznamů do zdravotnické dokumentace ze strany lékaře, sester, resp. dalších osob;
- Dokumentovaný postup definuje povinný obsah i formu záznamu (min. předepisuje jasný způsob identifikace zaznamenávající osoby, formu časových údajů provedení záznamu, předepsaná a podaná léčiva; formu a rozsah záznamů při předávání pacienta mezi pracovišti; formu a rozsah záznamu z realizovaného vyšetření, obsah a rozsah operačního protokolu, obsah a rozsah pooperační dokumentace pacienta, formu a obsahové náležitosti propouštěcí zprávy, resp. překladové zprávy pacienta při jeho překládání mezi pracovišti;
- Je zpracována metodika provádění pravidelných interních auditů zdravotnické dokumentace z pohledu úplnosti, obsahové správnosti a včasnosti záznamů ve zdravotnické dokumentaci.

b. V ZZ jsou stanoveny zásady pro zajištění nahlížení do zdravotnické dokumentace v návaznosti na konkrétní podmínky poskytování lůžkové zdravotní péče.

- ZZ definovalo v souladu s platnými právními předpisy zásady pro nahlížení do zdravotnické dokumentace (tj. rozsah přístupu ke zdravotnické dokumentaci);
- Je zajištěno a kontrolováno dodržování těchto zásad v praxi.

c. Jsou stanoveny postupy při ukládání zdravotnické dokumentace a její ochraně před zneužitím, ztrátou a poškozením.

- ZZ definovalo v souladu s platnými právními předpisy postupy pro ukládání zdravotnické dokumentace a jejich dodržování v praxi;
- Je zajištěna ochrana zdravotnické dokumentace před jejím zneužitím, ztrátou nebo poškozením;
- Je zajištěna bezpečnost a důvěrnost informací; zvláštní ochranu mají citlivé informace.

### 2.2.3 Hodnotící standard: zajištění konzultačních služeb

V ZZ jsou zajištěny konzultační služby pro zdravotnické pracovníky při poskytování lůžkové zdravotní péče, a to v oblasti diagnostické i léčebné péče.

Ukazatele kvality a bezpečí pro splnění standardu:

a. V ZZ jsou zajištěny konzultační služby pro další obory potřebné pro diagnostickou péči v individuálních případech, kdy to vyžaduje zdravotní stav pacienta.

- ZZ má definována pravidla pro zajištění konzultačních služeb pro další obory potřebné pro diagnostickou péči v individuálních případech, kdy to vyžaduje zdravotní stav pacienta;
- Je zajištěno dodržování pravidel při zajištění konzultačních služeb;
- Je zajištěna dostupnost laboratorních služeb odpovídající potřebám pacientů;
- Je zajištěna dostupnost radiodiagnostických služeb odpovídající potřebám pacientů.

## EURO CERT CZ, a.s.

Označení: <b>SD 14</b>	<b>Hodnotící standardy procesu hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče</b>	Strana: 11 z 19 Vydání: 1 Revize: - Platnost od: 1.3.2013
---------------------------	---	--

b. V ZZ jsou zajištěny konzultační služby pro další obory potřebné pro léčebnou péči v individuálních případech, kdy to vyžaduje zdravotní stav pacienta

### 2.2.4 Hodnotící standard: bezpečné zacházení s léčivými přípravky a zdravotnickými prostředky

V ZZ jsou definovány činnosti, které mají bezprostřední vliv na bezpečné zacházení s léčivými přípravky a zdravotnickými prostředky. Je stanoven postup při objednávání, příjmu, skladování, používání a likvidaci léčiv a zdravotnických prostředků včetně odpovědností, povinností a pravomocí příslušných zaměstnanců.

Ukazatele kvality a bezpečí pro splnění standardu:

a. V ZZ jsou stanoveny, dodržovány a vyhodnocovány interní postupy při objednávání, příjmu, skladování, předepisování, úpravě a podávání léčivých přípravků a odstraňování (likvidaci) nepoužitelných léčivých přípravků včetně dokumentace jednotlivých postupů a jejich kontroly.

- ZZ má zpracován a udržuje dokumentovaný postup pro objednávání, příjem, skladování a likvidaci léčivých přípravků;
- ZZ má stanovený seznam léčivých přípravků s vyšší mírou rizikovosti (dle charakteru oddělení);
- ZZ má zajištěné bezpečné uložení léčivých přípravků s vyšší mírou rizikovosti v souladu s doporučením výrobce;
- Postup je pravidelně kontrolován a vyhodnocován, na základě vyhodnocení jsou přijímána odpovídající opatření;
- ZZ má zpracován a udržuje dokumentovaný postup pro předepisování, úpravu a podávání léčivých přípravků u hospitalizovaných pacientů;
- Postup definuje pravidla pro podávání léčivých přípravků, která si pacient (resp. osoba blízka) s sebou přinese do zařízení lůžkové zdravotní péče (užívání takových léčivých přípravků musí být prokazatelně schváleno ze strany ošetřujícího lékaře).

b. V ZZ jsou stanoveny, dodržovány a vyhodnocovány interní postupy při objednávání, příjmu, skladování, předepisování a používání zdravotnických prostředků a odstraňování (likvidaci) nepoužitelných zdravotnických prostředků včetně dokumentace jednotlivých postupů a jejich kontroly.

- ZZ má zpracován a udržuje dokumentovaný postup pro objednávání, příjem, skladování zdravotnických prostředků, resp. pro likvidaci nepoužitelných zdravotnických prostředků;
- Postup je pravidelně kontrolován a vyhodnocován, na základě vyhodnocení jsou přijímána odpovídající opatření;
- ZZ má zpracován a udržuje dokumentovaný postup pro předepisování a používání zdravotnických prostředků u hospitalizovaných pacientů;
- Je prováděn záznam použití zdravotnických prostředků třídy II.b a III. do zdravotnické dokumentace pacienta.

## EURO CERT CZ, a.s.

Označení: <b>SD 14</b>	<b>Hodnotící standardy procesu hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče</b>	Strana: 12 z 19 Vydání: 1 Revize: - Platnost od: 1.3.2013
---------------------------	---	--

c. V ZZ jsou stanoveny, dodržovány a vyhodnocovány interní postupy při používání neregistrovaných léčivých přípravků.

- ZZ má zpracován a udržuje dokumentovaný postup pro používání neregistrovaných léčivých přípravků;
- Postup definuje požadavky na kvalifikaci personálu, který pacientům předepisuje a podává neregistrované léčivé přípravky;
- Postup definuje pravidla hlášení nežádoucích účinků neregistrovaných léčivých přípravků;
- Postup pro používání neregistrovaných léčivých přípravků je pravidelně vyhodnocován; na základě vyhodnocení jsou přijímána odpovídající opatření.

d. V ZZ jsou stanoveny, dodržovány a vyhodnocovány interní postupy hlášení nežádoucích účinků léčivých přípravků a nežádoucích příhod a vedlejších účinků zdravotnických prostředků.

- ZZ má zpracován a udržuje dokumentovaný postup hlášení nežádoucích účinků léčivých přípravků a nežádoucích příhod;
- ZZ má zpracován a udržuje dokumentovaný postup hlášení vedlejších účinků zdravotnických prostředků;
- Postupy jsou pravidelně vyhodnocovány; na základě vyhodnocení jsou přijímána odpovídající opatření.

e. Jsou stanovena oprávnění a povinnosti zaměstnanců při vykonávání činností uvedených v písmenech a) až d).

- ZZ má definovány odpovědnosti a pravomoci zaměstnanců (v organizačním řádu, v popisech pracovních funkcí);
- Jsou určeny osoby resp. skupiny osob, které mohou objednávat, přijímat a zajišťovat skladování léčivých přípravků, resp. osob odpovědných za likvidaci nepoužitelných léčivých přípravků;
- Jsou definovány požadavky na kvalifikaci personálu, který pacientům předepisuje, upravuje a podává léčivé přípravky;
- Jsou určeny osoby resp. skupiny osob, které mohou objednávat, přijímat a zajišťovat skladování zdravotnických prostředků, osoby odpovědné za likvidaci nepoužitelných zdravotnických prostředků;
- Jsou definovány požadavky na kvalifikaci personálu, který pacientům předepisuje použití zdravotnických prostředků (personál je odpovídajícím způsobem seznámen se zdravotnickými prostředky a jejich používáním);
- Jsou určeny osoby resp. skupiny osob, které pacientům předepisují a podávají neregistrované léčivé přípravky;
- Jsou určeny osoby resp. skupiny osob, které se účastní hlášení nežádoucích účinků léčivých přípravků, a nežádoucích příhod a vedlejších účinků zdravotnických prostředků.

Označení: <b>SD 14</b>	<b>Hodnotící standardy procesu hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče</b>	Strana: 13 z 19 Vydání: 1 Revize: - Platnost od: 1.3.2013
---------------------------	---	--

### 2.2.5 Hodnotící standard: kvalita stravování pacientů a nutriční

V ZZ jsou definovány činnosti, které mají bezprostřední vliv na kvalitu stravování a léčebnou výživu pacientů. Je stanoven postup podávání schválené stravy pacientům.

Ukazatele kvality a bezpečí pro splnění standardu:

a. V ZZ je stanoven postup organizace nutriční péče.

- ZZ má zpracován a udržuje dokumentovaný postup pro objednávání a podávání stravy pacientům;
- Strava pro pacienty se podává bezpečným, správným, včasným a pro pacienty přijatelným způsobem;
- Strava pro pacienty je schválena nutričním terapeutem (pacienti dostávají stravu, která odpovídá jejich zdravotnímu stavu a nutričním potřebám);
- Dokumentovaný postup definuje kompetence pracovníků, kteří rozhodují o formě a skladbě stravy pacientů, dále definuje kompetence pracovníků odpovědných za objednávání a podávání stravy pacientům;
- Dokumentovaný postup definuje odpovědnosti a pravomoci ošetrovatelského personálu při edukaci pacienta, resp. další osoby;
- Dokumentovaný postup definuje pravidla pro pacienty, kteří odmítají stravu;
- Dokumentovaný postup definuje odpovědnosti za přípravu, skladování, distribuci a podávání stravy a výživových produktů;
- Jsou stanovena pravidla pro přinášení a konzumaci potravin přinesených pacientem, resp. další osobou (tyto potraviny musí odpovídat dietě stanovené lékařem), a dále pravidla pro skladování a kontrolu těchto potravin;
- Pracovníci podílející se na přípravě stravy pro pacienty musí být z uvedených požadavků odpovídajícím způsobem prokazatelně proškoleni a musí používat předepsané ochranné pracovní pomůcky;
- Pracovníci podílející se na přípravě stravy pro pacienty musí absolvovat vstupní a periodické zdravotní prohlídky v předepsaném rozsahu.

b. Je zpracován systém diet.

- Je zpracován systém diet včetně seznamu diet;
- Jsou specifikovány nutriční skladby jednotlivých diet;
- Dodržování systému diet je pravidelně vyhodnocováno; na základě vyhodnocení jsou přijímána odpovídající opatření.

### 2.2.6 Hodnotící standard: zajištění léčebně rehabilitační péče

V ZZ je zajištěna léčebně rehabilitační péče v návaznosti na poskytovanou lůžkovou zdravotní péči.

Ukazatele kvality a bezpečí pro splnění standardu:

a. V ZZ je zpracován plán léčebně rehabilitační péče a jejího vyhodnocování v návaznosti na poskytovanou lůžkovou zdravotní péči.

## EURO CERT CZ, a.s.

Označení: <b>SD 14</b>	<b>Hodnotící standardy procesu hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče</b>	Strana: 14 z 19 Vydání: 1 Revize: - Platnost od: 1.3.2013
---------------------------	---	--

- ZZ má zpracován plán léčebně rehabilitační péče v návaznosti na poskytovanou lůžkovou zdravotní péči;
- ZZ má definována pravidla pro vyhodnocování plánu léčebně rehabilitační péče.

b. Pacienti a zdravotničtí pracovníci jsou s plánem léčebně rehabilitační péče a jejího vyhodnocování seznámeni v potřebném rozsahu.

- ZZ prokazatelně seznamuje zdravotnické pracovníky s plánem léčebně rehabilitační péče a s postupy jeho vyhodnocování;
- Je zajištěno seznámení pacienta s plánem léčebně rehabilitační péče a s jeho vyhodnocením v rozsahu odpovídajícím potřebám daného pacienta.

### 2.2.7 Hodnotící standard: podpora zdraví a prevence nemocí

V ZZ jsou definovány činnosti zaměřené na podporu zdraví a prevenci nemocí ve vztahu k pacientům a zaměstnancům.

#### Ukazatele kvality a bezpečí pro splnění standardu:

a. V ZZ je zpracován plán činností zaměřených na základní oblasti podpory zdraví, prevenci nemocí zejména v závislosti na tabáku, alkoholu a jiných návykových látkách a na psychologickou podporu.

- ZZ má zpracován plán činností zaměřených na podporu zdraví a prevenci nemocí (např. závislost na tabáku, alkoholu a jiných návykových látkách);
- ZZ poskytuje psychologickou podporu při léčbě těchto závislostí a souvisejících nemocí.

b. Pacienti a zaměstnanci mají ve ZZ přístup k informacím o faktorech ovlivňujících zdraví.

- ZZ zajišťuje přístup pracovníků k informacím podporujícím zdraví a prevenci nemocí, resp. k informacím o faktorech ovlivňujících zdraví;
- Je zajištěn přístup pacientů k informacím podporujícím zdraví a prevenci nemocí, resp. k informacím o faktorech ovlivňujících zdraví.

### 2.2.8 Hodnotící standard: kontinuita zdravotní péče

V ZZ existuje zajištění návaznosti zdravotní péče včetně spolupráce s dalšími poskytovateli zdravotních služeb. Je stanoven postup pro předávání pacientů včetně příslušných záznamů v dokumentaci.

#### Ukazatele kvality a bezpečí pro splnění standardu:

a. V ZZ jsou stanoveny postupy pro předávání pacientů mezi zaměstnanci v navazujících pracovních směnách na pracovišti, pro předávání pacientů mezi pracovišti ZZ, pro předávání pacientů do jiného ZZ a pro propouštění pacientů ze ZZ včetně zajištění navazující ambulantní zdravotní péče.

## EURO CERT CZ, a.s.

Označení: <b>SD 14</b>	<b>Hodnotící standardy procesu hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče</b>	Strana: 15 z 19 Vydání: 1 Revize: - Platnost od: 1.3.2013
---------------------------	---	--

- ZZ má zpracován a udržuje dokumentovaný postup pro zajištění kontinuity péče pacientům a koordinaci činností pracovníků;
- Dokumentovaný postup definuje pravidla pro předávání pacientů mezi směnami na pracovišti ZZ (včetně kompetencí, povinností a odpovědností příslušných pracovníků);
- Dokumentovaný postup definuje pravidla pro překládání pacientů mezi pracovišti ZZ (včetně kompetencí, povinností a odpovědností příslušných pracovníků);
- Dokumentovaný postup definuje rozsah a dostupnost konziliárních služeb v rámci ZZ;
- Je zajištěna návaznost a koordinace činností při poskytování zdravotní péče;
- Pacienta je o způsobu zajištění návaznosti a koordinaci činností informován;
- Dokumentovaný postup definuje pravidla pro překládání pacientů mezi jednotlivými ZZ (včetně kompetencí, povinností a odpovědností příslušných pracovníků); návazné zařízení musí (až na výjimky) před transportem pacienta potvrdit jeho přijetí;
- Je zajištěno, aby při překládání pacienta do jiného ZZ byl jeho zdravotní stav stabilizovaný;
- Dokumentovaný postup definuje pravidla pro volbu transportního prostředku, doprovodného pracovníka ZZ, nutnost monitorování pacienta během transportu;
- Při překládání musí zdravotnická dokumentace pacienta obsahovat záznamy o poskytnuté péči, resp. doporučení pro přebírající ZZ týkající se zdravotního stavu pacienta;
- ZZ zajišťuje zpracování překladové zprávy pacienta;
- Při propouštění pacienta, resp. při zajišťování další péče poskytuje ZZ pacientovi, resp. blízké osobě srozumitelné informace a pokyny k poskytnutí následné péče srozumitelným způsobem a předá pacientovi propouštěcí zprávu;
- Informace předávané pacientovi mohou dle potřeby zahrnovat informace o dietním režimu, resp. nutričním opatření.

b. Je stanoven postup pro spolupráci s dalšími poskytovateli zdravotních služeb a případně též s poskytovateli sociálních služeb.

- ZZ spolupracuje s ambulantními ZZ, lékaři primární péče, s poskytovateli sociálních služeb s cílem poskytnout pacientovi po propuštění včasnou a správnou následnou péči;
- ZZ zná podrobnosti o poskytování zdravotnické péče ve své spádové oblasti, včetně rozsahu jimi nabízených služeb;
- Při propuštění ZZ pacientovi vyhotoví propouštěcí zprávu;
- ZZ po propuštění pacientovi doporučí následnou lékařskou, resp. podpůrnou péči a specifikuje možnosti jejího poskytnutí ve spádové oblasti.

### 2.2.9 Hodnotící standard: identifikace pacientů

V ZZ je vyloučeno riziko záměny pacientů při poskytování lůžkové zdravotní péče. ZZ má vypracován postup pro jednoznačnou nezaměnitelnou identifikaci pacientů.

Ukazatele kvality a bezpečí pro splnění standardu:

a. V ZZ je vypracován postup pro jednoznačnou nezaměnitelnou identifikaci pacientů.

## EURO CERT CZ, a.s.

Označení: <b>SD 14</b>	<b>Hodnotící standardy procesu hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče</b>	Strana: 16 z 19 Vydání: 1 Revize: - Platnost od: 1.3.2013
---------------------------	---	--

- ZZ má definována pravidla pro jednoznačnou identifikaci pacientů;
- ZZ vyžaduje minimálně dva nástroje k identifikaci pacienta (např. jméno a datum narození);
- Zdravotnická dokumentace pacienta obsahuje informace nezbytné k jednoznačné identifikaci pacienta, popisuje jeho diagnózu a postupy léčby pacienta;
- Pravidla pro jednoznačnou identifikaci pacienta jsou v praxi prokazatelně dodržována;
- ZZ má stanoven způsob ověření identifikace pacienta, který není schopen potvrdit vlastní identifikační údaje;
- Identifikace pacienta se provádí vždy před podáním léků, krve a transfuzních přípravků, před odebráním vzorků k laboratorním vyšetřením apod.;
- Identifikace pacientů se provádí vždy před diagnostickými a terapeutickými výkony.

b. V ZZ je dodržován schválený postup pro jednoznačnou nezaměnitelnou identifikaci pacientů.

### 2.2.10 Hodnotící standard: zajištění kardiopulmonální resuscitace

V ZZ jsou plněny požadavky pro zajištění kardiopulmonální resuscitace, je zpracován a plněn plán školení, plán kontrol vybavení.

#### Ukazatele kvality a bezpečí pro splnění standardu:

a. V ZZ je zpracován a plněn plán každoročního proškolení včetně přezkoušení zdravotnických pracovníků v kardiopulmonální resuscitaci.

- ZZ zpracovává plán školení jednotlivých skupin pracovníků v kardiopulmonální resuscitaci (plán školení definuje rozsah, obsah a frekvenci školení - školení jsou realizována min. 1x ročně);
- Pracovníci jsou seznamováni s podáváním léčivých přípravků a užíváním přístrojů a pomůcek neodkladné péče;
- Součástí školení je i ověření znalostí a dovedností pracovníků v kardiopulmonální resuscitaci.

b. V ZZ je zpracován a plněn plán kontrol vybavení pracovišť léčivými přípravky a zdravotnickými prostředky pro poskytování kardiopulmonální resuscitace včetně kontrol jejich funkčnosti.

- ZZ má zpracován a udržuje dokumentovaný postup, který definuje pravidla k zajištění kardiopulmonální resuscitace;
- ZZ specifikuje vybavení každého oddělení přístroji, léčivými přípravky a pomůckami pro urgentní stavy;
- ZZ zajišťuje na každém oddělení trvalou dostupnost léčivých přípravků neodkladné péče;
- ZZ zajišťuje kontrolu počtu balení léčivých přípravků a jejich expirační doby (kontrolu provádí pověřený pracovník minimálně 1x týdně, o realizaci kontroly existuje prokazatelný záznam);
- ZZ zajistí v pravidelných intervalech kontrolu funkčnosti zdravotnických prostředků.



## EURO CERT CZ, a.s.

Označení: <b>SD 14</b>	<b>Hodnotící standardy procesu hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče</b>	Strana: 17 z 19 Vydání: 1 Revize: - Platnost od: 1.3.2013
---------------------------	---	--

c. V ZZ je vedena dokumentace o provedení proškolení a přezkoušení zdravotnických pracovníků a o provedení kontrol vybavení pracovišť.

- ZZ vede záznamy o realizaci školení zdravotnických pracovníků v kardiopulmonální resuscitaci ve stanoveném rozsahu;
- ZZ vede dokumentaci prokazující přezkoušení pracovníků ve stanoveném rozsahu;
- Jsou vedeny záznamy o kontrole vybavení pracovišť léčivými přípravky;
- Jsou vedeny záznamy o kontrole funkčnosti zdravotnických prostředků.

### 2.3 Minimální hodnotící standardy procesu „Řízení lidských zdrojů“

#### 2.3.1 Hodnotící standard: personální zabezpečení lůžkové zdravotní péče

V ZZ je zajištěno potřebné personální zabezpečení lůžkové zdravotní péče. V návaznosti na rozsah poskytované péče ZZ a potřeby jeho pacientů jsou stanoveny počty potřebného personálu, jeho požadovaná kvalifikace a požadavky na jejich další vzdělávání a výcvik.

Ukazatele kvality a bezpečí pro splnění standardu:

a. V ZZ je zpracováno rozdělení pracovních míst v souladu s požadavky na personální zabezpečení lůžkové zdravotní péče a program celoživotního vzdělávání zdravotnických pracovníků.

- ZZ plánuje počet a strukturu kvalifikovaných pracovníků, které potřebuje k zabezpečení spektra nabízené lůžkové zdravotní péče;
- Je definován rozsah kompetencí pracovníků ZZ;
- ZZ zpracovává program celoživotního vzdělávání zdravotnických pracovníků;
- Jednotlivá oddělení ZZ mají zpracován plán rozvoje pracovníků (plány rozvoje zahrnují personální rozvoj, rozvoj kompetencí, rozvoj kvality, rozvoj komunikace mezi odděleními ZZ);
- V případě nedodržení plánu rozvoje jsou přijímána potřebná opatření.

b. V ZZ jsou stanovena pravidla pro zapracování zaměstnanců při jejich zařazení na pracovní místo.

- ZZ má definována pravidla pro zapracování pracovníků při jejich nástupu na pracovní místo;
- Nový pracovník je při nástupu zaškolen a zapracován dle svého popisu pracovní činnosti a platných právních předpisů;
- Pracovník je při nástupu seznámen se svým zařazením v organizační struktuře ZZ, s platnými vnitřními předpisy, které se vztahují k jeho činnosti, jsou mu předány dostatečné informace a pokyny;
- O rozsahu, délce a náplni zapracování pracovníka existuje záznam.

## EURO CERT CZ, a.s.

Označení: <b>SD 14</b>	<b>Hodnotící standardy procesu hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče</b>	Strana: 18 z 19 Vydání: 1 Revize: - Platnost od: 1.3.2013
---------------------------	---	--

c. Jsou zpracovány popisy pracovních činností jednotlivých zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků v souladu s jejich způsobilostí k výkonu povolání zdravotnického pracovníka nebo jiného odborného pracovníka.

- ZZ má zpracovány popisy pracovních činností jednotlivých pracovníků v souladu s jejich způsobilostí (kompetencí) a příslušnými právními předpisy;
- Pracovníci ZZ mají definován rozsah svých odpovědností, povinností a pravomocí v popisech pracovních činností (popis pracovní činnosti je pro pracovníka závazný);
- Pracovníci ZZ jsou s rozsahem svých kompetencí (odpovědností, povinností a pravomocí) prokazatelně seznámeni;
- Popisy pracovních činností jsou udržovány v aktuální podobě;
- ZZ ve stanovených intervalech provádí hodnocení kompetencí pracovníků (na základě výsledků hodnocení může dojít ke změně kompetencí pracovníka).

d. V ZZ je sledována a vyhodnocována spokojenost zaměstnanců s pracovními podmínkami pro plnění jejich pracovních úkolů a jsou přijímána opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

- ZZ má zpracovány metodiku sledování spokojenosti zaměstnanců;
- ZZ ve stanovených intervalech sleduje spokojenost zaměstnanců s pracovními podmínkami pro plnění jejich pracovních úkolů;
- ZZ analyzuje výsledky sledování spokojenosti, dle potřeby přijímá vhodná opatření vedoucí k odstranění případných nedostatků;
- ZZ seznamuje zaměstnance s výsledky sledování spokojenosti.

### 2.4 Minimální hodnotící standardy procesu „Zajištění bezpečného prostředí pro pacienty a zaměstnance“

#### 2.4.1 Hodnotící standard: bezpečné prostředí pro pacienty a zaměstnance

V ZZ jsou snižována bezpečnostní rizika souvisejících s lůžkovou zdravotní péčí zajištěním bezpečného prostředí a potřebných zdrojů.

Ukazatele kvality a bezpečí pro splnění standardu:

a. V ZZ je zaveden program zajištění bezpečného prostředí pro pacienty a zaměstnance, jehož součástí je zejména identifikace rizikových míst a činností z hlediska bezpečnosti pacientů a zaměstnanců.

- ZZ má zaveden program zajištění bezpečného prostředí pro pacienty a zaměstnance;
- ZZ má popsán a zaveden proces k předcházení vzniku a šíření infekčních onemocnění;
- ZZ identifikuje riziková místa a činnosti z hlediska bezpečnosti pacientů a zaměstnanců;
- Tato rizika jsou vyhodnocována dle stanovené metodiky a jsou přijímána odpovídající opatření k jejich eliminaci popř. snížení na přijatelnou úroveň;
- ZZ hodnotí rizika související s možností vzniku nehod a poranění, přijímá příslušná opatření vedoucí k eliminaci nehod a poranění, resp. k minimalizaci jejich výskytu;

## EURO CERT CZ, a.s.

Označení: <b>SD 14</b>	<b>Hodnotící standardy procesu hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče</b>	Strana: 19 z 19 Vydání: 1 Revize: - Platnost od: 1.3.2013
---------------------------	---	--

- Je zajištěno provádění bezpečnostních auditů (prověrek) všech pracovišť za účasti odborně způsobilé osoby v prevenci rizik; výstupy z auditů jsou zaznamenány;
- ZZ vede evidenci nehod a poranění, včetně analýzy jejich příčin, resp. přijatých opatření souvisejících s prevencí nehod a poranění, v souladu s vnitřními předpisy souvisejícími právními požadavky.

b. Ve ZZ je stanoven způsob zajištění elektrické energie, pitné vody a medicínálních plynů, a to jak v obvyklém režimu dodávek, tak při přerušení dodávek.

- ZZ má definovány požadavky na zajištění elektrické energie, pitné vody a medicínálních plynů, a to jak pro běžnou potřebu, tak i pro havarijný stav při přerušení dodávek;
- ZZ má k dispozici náhradní zdroj elektrické energie minimálně pro zajištění chodu operačních sálů, resp. jednotky intenzivní péče;
- ZZ realizuje pravidelné kontroly funkčnosti náhradního zdroje elektrické energie, včetně záznamů o výsledku realizovaných kontrol.

### 3 REVIZE A ZMĚNY

Číslo	Kapitola	Číslo strany	Platná od	Provedl	Podpis

### 4 PŘÍLOHY

- Checklist: Hodnotící standardy kvality a bezpečí

### 5 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY

Označení	Název
Zákon	Zákon č. 372/2011 Sb., zákon o zdravotních službách
Vyhláška	Vyhláška č. 102/2012 Sb., o hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče
IWA 1	Systémy managementu jakosti – směrnice pro zlepšování procesů ve zdravotnických organizacích
ČSN EN ISO 9001:2009	Systémy managementu kvality - Požadavky
Věstník MZ	Věstník MZ č. 5/2012