

SETKÁNÍ INTERNÍCH AUDITORŮ

26. 2. 2015

Mgr. Jiřina Cahlíková, DiS.
Bc. Lada Čiklová

Odbor kvality, Fakultní nemocnice Olomouc

OSNOVA

1. Poděkování za auditní činnost
2. Nové hodnotící standardy a ukazatele kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb lůžkové zdravotní péče a způsob jejich sledování
3. Oblasti auditu – aktualizované typy auditů, kontrolní listy
4. Zadávání auditů, postup při auditu
5. Aplikace Audity kvality
6. Provádění interních auditů kvality
7. Různé ...



NOVÉ HODNOTÍČÍ STANDARDY

- Česká společnost pro akreditaci zdravotnických zařízení
- Hodnotíčí standardy a ukazatele kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb lůžkové zdravotní péče a způsob jejich sledování

Altus Portal

Čiková Lada, Bc.

Dokumenty | Administrace | Rozšířené vyhledávání | Nápověda

Aktuální stránku: Upravit | Nová stránka | Nová vnořená stránka | Workflow | Další funkce

ÚVODNÍ STRANA

SEZNAM ORGANIZAČNÍCH NOREM
(Sm, Řd, MP, manuály, PP, DLPS)

SEZNAM FORMULÁŘŮ

RYCHLÉ VOLBY

FORMULÁŘE (ZDRAVOTNICKÉ)	ŽÁDANKY NA LABORATORNÍ VYŠETŘENÍ	SMĚRNICE
FORMULÁŘE (NEZDRAVOTNICKÉ)	TRAUMATOLOGICKÉ PLÁNY PRACOVÍŠŤ	ŘÁDY
MANUÁLY	NÁRODNÍ AKREDITAČNÍ STANDARDY SAK	IND. ŘÍDÍCÍ AKTY
LÉKAŘSKÉ POSTUPY	ČESKÁ SPOLEČNOST PRO AKREDITACI VE ZDRAVOTNICTVÍ s.r.o.	METROLOGIE
OŠETŘOVATELSKÉ POSTUPY	ZKRATKY ZDRAVOTNICKÉ DOKUMENTACE	AUDITY KVALITY KONTROLNÍ LISTY
PRACOVNÍ POSTUPY	PORADNÍ A PRACOVNÍ ORGÁNY ŘEDITELE	APLIKACE AUDIT KVALITY
JÍDELNÍ LÍSTKY	HLÁŠENÍ NEŽÁDOUCÍCH UDÁLOSTÍ	
PRACOVNÍ ÚRAZOVOST	EDUKACE VE FNOL (EDUKAČNÍ/INFORMAČNÍ MATERIÁLY)	INDIKÁTORY KVALITY
BEZPEČNOSTNÍ LISTY		

V případě nefunkčnosti některého z odkazů na stránkách Altus Portal kontaktujte prosím Odbor kvality - klapka 3605 Lenka.Kvapilova@fnol.cz. Děkujeme.

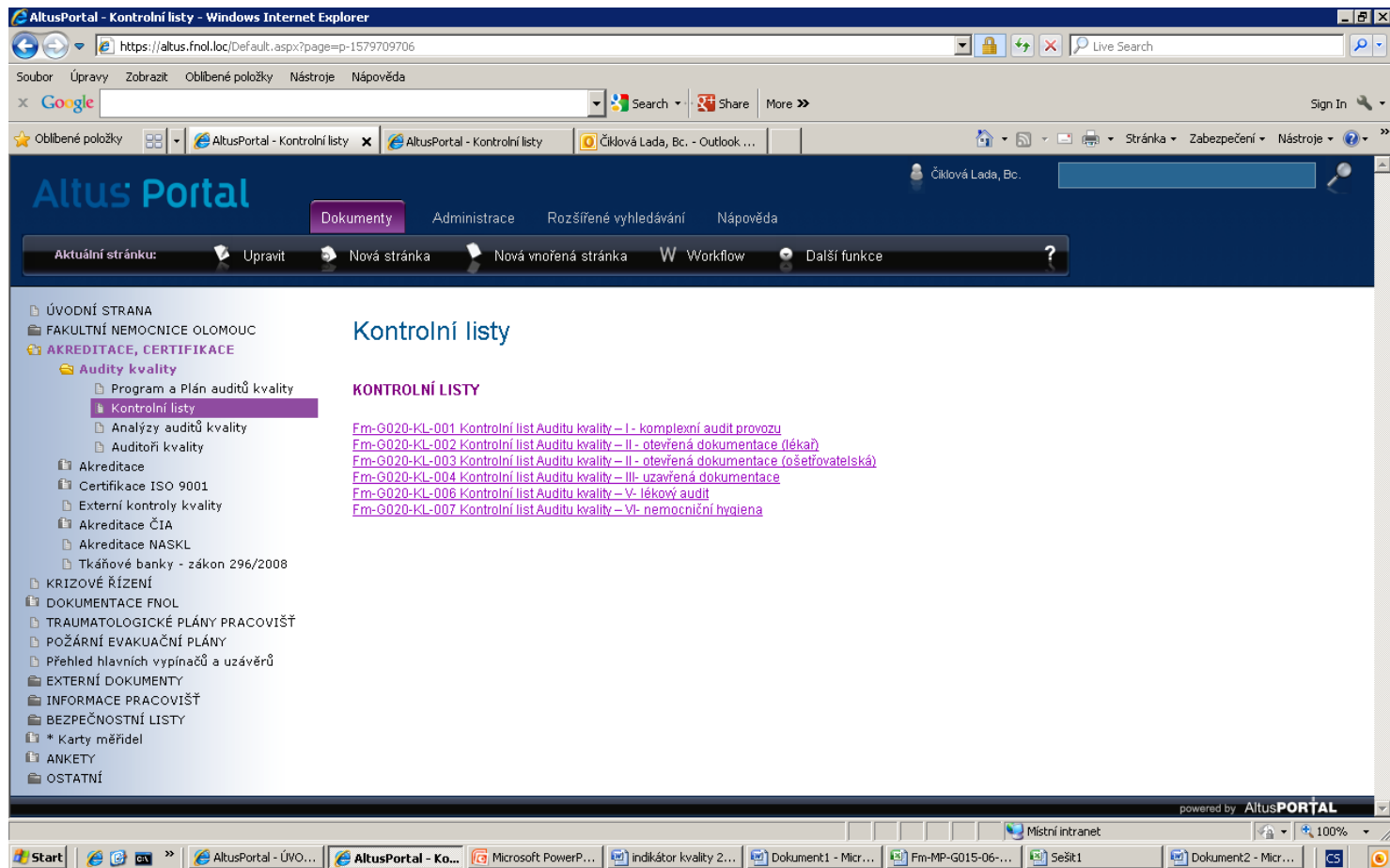
OBLAST AUDITŮ

OBLASTI AUDITŮ KVALITY PRO ROK 2015	
Typ auditu	Auditovaná oblast
I Komplexní audit provozu ZdP/NeZdP	Vedení zdravotnické dokumentace, dodržování vnitřních norem (DLPS, SOP, Sm, MP, ...) plnění resortních bezpečnostních cílů, hygienický režim, léčiva, strava, zvyšování kvality, management, legislativa, komunikace a informatika.
II Otevřená zdravotnická dokumentace	• Dodržování vnitřních norem při vedení zdravotnické dokumentace. • Každé zdravotnické pracoviště min 2 dokumentace/kalendářní měsíc.
III Uzavřená zdravotnická dokumentace	• Dodržování vnitřních norem při vedení zdravotnické dokumentace. • Každé zdravotnické pracoviště min 2 dokumentace/kalendářní měsíc.
IV Lékařská ozáření	• Audit procesů souvisejících s využíváním zdrojů ionizujícího záření.
V Audit léčiv	• Příjem, uskladnění léčiv, • ordinace a podávání léčiv.
VI Audit stavebně hygienický, hygienicko-protiepidemická opatření, BOZP,	• Stavebně hygienický stav budov, • protipožární ochrana, požární řád, únikové cesty, uzamykání budov, • bezpečnost a ochrana zdraví při práci, • dodržování stanovených hygienicko-protiepidemických režimů na pracovištích.
VII Krizové řízení, zdravotnické prostředky (přístroje), neodkladná péče, KPR	• Měřicí technika, zdravotnické prostředky, přístrojová technika, medicínální plyny, elektro, náhradní zdroje, • krizový management, evakuace, havárie, • kardiopulmonální resuscitace.

OBLAST AUDITŮ

Audit nutriční péče
Audit personální
Audit odpadového hospodářství
Audit tkáňových zařízení
Audit laboratoří

KONTROLNÍ LISTY



Link: <https://altus.fnol.loc/Default.aspx?page=p-1579709706>

POSTUP PŘI AUDITU

PLÁNOVÁNÍ

- ❑ vedoucí auditor dle plánu auditů dohodne termín s auditory a vedením pracovišť
- ❑ nahlásí na OK termín auditu pro naplánování v Aplikaci audit kvality (David Odehnal)

ZAHÁJENÍ AUDITU

- ❑ na úvod auditu je třeba projednat zjištění a nápravná opatření z minulých auditů

VLASTNÍ AUDIT

- ❑ při auditu zdravotnické dokumentace si vyžádat jeden záznam o provedené kontrole uzavřené dokumentace a prověřit, zda provádí

UKONČENÍ AUDITU

- ❑ projednat s vedením pracoviště zjištěné neshody

POSTUP PŘI AUDITU

ZÁPIS ZJIŠTĚNÍ DO APLIKACE AUDIT KVALITY

- ❑ záznam zjištění do aplikace do sedmi dnů po ukončení auditů
- ❑ stručně a jasně definované záznamy s odkazy na dotčené organizační normy
- ❑ zápis kladných zjištění – dle oblastí v Kontrolním listu, př. Práva pacientů, Řízení lidských zdrojů, atd.
- ❑ zápis záporných zjištění – stručně, jasně definovat neshodu a odkaz na ON
- ❑ vedoucí auditor musí vždy ukončit zápis do aplikace (tlačítko AUDIT PROVEDEN)
- ❑ Aplikaci Audity kvality spravuje David Odehnal

RŮZNÉ



PROVÁDĚNÍ INTERNÍCH AUDITŮ KVALITY



ÚVOD K INTERNÍMU AUDITOVÁNÍ

PRINCIPY AUDITOVÁNÍ

❑ INTEGRITA

- základ profesionality

❑ SPRAVEDLIVÉ PREZENTOVÁNÍ

- povinnost podávat pravdivé a přesné zprávy

❑ PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP

- uplatňování pečlivosti a správného úsudku

❑ DŮVĚRNOST

- bezpečnost informací

❑ NEZÁVISLOST

- základ nestrannosti auditu a objektivity závěrů z auditu

❑ PRŮKAZNOST

- racionální metoda dosahování spolehlivých a reprodukovatelných závěrů z auditu v rámci systematického procesu auditu



ÚVOD K INTERNÍMU AUDITOVÁNÍ

❑ CÍLE INTERNÍHO AUDITU

- ověřit shodu s aplikovatelnými normami,
- ověřit shodu s dokumentovanými postupy,
- ověřit efektivnost procesů v daném systému,
- identifikovat příležitosti pro zlepšení systému.



❑ PŘÍNOSY EFEKTIVNÍHO PROCESU AUDITU

- snížení provozních nákladů díky lepší účinnosti, zvýšené produktivitě, lepšímu plánování a menšímu počtu neshod,
- zlepšení bezpečnosti a pořádku na pracovišti,
- zlepšení spokojenosti zákazníka,
- zlepšení komunikace, příprava na další audity,
- zvýšení povědomí o managementu kvality, ...



ÚVOD K INTERNÍMU AUDITOVÁNÍ

PRINCIPY AUDITOVÁNÍ

❑ INTEGRITA

- základ profesionality

❑ SPRAVEDLIVÉ PREZENTOVÁNÍ

- povinnost podávat pravdivé a přesné zprávy

❑ PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP

- uplatňování pečlivosti a správného úsudku

❑ DŮVĚRNOST

- bezpečnost informací

❑ NEZÁVISLOST

- základ nestrannosti auditu a objektivity závěrů z auditu

❑ PRŮKAZNOST

- racionální metoda dosahování spolehlivých a reprodukovatelných závěrů z auditu v rámci systematického procesu auditu



ÚVOD K INTERNÍMU AUDITOVÁNÍ

❑ RIZIKO

- ❑ nešetrně, netaktně a netakticky vedený audit má vedlejší účinky na zaměstnance a je zdrojem znepokojení v organizaci



PROVÁDĚNÍ AUDITŮ KVALITY

VLASTNÍ AUDIT

- kontrola praktického provádění činností,
- ověřování znalostí zaměstnanců, jejich orientace ve vykonávaných činnostech,
- kontrola zdravotnických i nezdravotnických záznamů (existence, obsahová i formální stránka).
- **Jednání s obtížnými auditovanými (nervózní, znepokojený, rozzlobený, nedůtklivý, příliš hrdý auditovaný, ...)**



PROVÁDĚNÍ AUDITŮ KVALITY

VLASTNÍ AUDIT

NESHODA

Neshoda je nesplnění požadavku.

Nesplnění požadavku musí auditor dokázat.

Kritéria (požadavky) jsou stanovena:

- ❑ normou SŘK,
- ❑ interní legislativou pracoviště nebo FNOL (příručka kvality, směrnice, příkazy, pracovní postupy,.....)
- ❑ externí zákonnou (přejatou) legislativou, kterou je nutno ve FNOL respektovat,
- ❑ doporučeními odborných společností, které se vedoucí zaměstnanec pracoviště rozhodl přijmout,
- ❑ záznamy,...

Podle závažnosti třídíme neshody dvou kategorií.

- ❑ **Systémová (velká) neshoda** - neshoda ohrožující shodu produktu či služby s požadavky, je jí výrazně snížena efektivnost a narušena funkčnost systému řízení kvality. Stejný dopad má i více neshod nižší kategorie zjištěných u téhož požadavku normy.
- ❑ **Neshoda (malá)** - může ohrozit shodu produktu/služby s požadavky a snižuje efektivnost systému řízení kvality.



PROVÁDĚNÍ AUDITŮ KVALITY

ZÁVĚREČNÉ FÁZE AUDITU



- Závěr auditu místě

- Účastníci auditu (auditovaní) jsou informováni auditorem o zjištěních, které byly objeveny během vlastního auditu. Zjištění a závěry z auditu jsou na místě prezentovány slovně. Sdělení může zahrnovat i informace o případných problémech s průběhem auditu.

- Dokumentování zjištění z auditu

- Tato fáze nastává po provedení vlastního auditu kvality a spočívá v dokumentování zjištěných výsledků z auditu kvality. Zjištění vychází z kritérií auditu a mohou konstatovat shodu (kladné zjištění) nebo neshodu (záporné zjištění) – **záznam do APLIKACE AUDITY KVALITY... stanovení nápravných opatření.**

- Zhodnocení přínosu opatření

-

RŮZNÉ



DĚKUJEME ZA POZORNOST

