

XVI. OBSAH :

Úvodem	3
I. Stručný přehled aktivit k zajišťování a soustavnému zlepšování kvality ve světě a u nás.....	5
II. Definice kvality zdravotní péče	12
II.1. Definice a její prvky	12
II.2. Definice kvality z hlediska klienta, poskytovatele a řízení (případně plátce)	14
II.3. Systémový přístup k definici kvality	15
Graf 2.1.: Systém zdravotní péče a otázky na jeho kvalitu....	16
Graf 2.2.: Hlediska kvality diamantu	16
Graf 2.3.: Hlediska kvality zdravotní péče	17
II.4. Struktura, proces a výsledek zdravotní péče	19
Graf 2.4.: Prvky zajišťování kvality péče	19
Graf 2.5.: Míra účinnosti a ekonomičnosti v systémovém procesu	21
II.5. Relativita určení kvality	21
Graf 2.6.: Ledovec důsledků a ztrát, působených špatnou kvalitou-viditelné a skryté důsledky a ztráty	23
III. Měření kvality	24
III.1. Základní cíle, metody a požadavky	24
III.2. Zdravotnický audit	25
III.3. Prvky a kritéria či indikátory kvality zdravotní péče....	27
III.4. Standardy kvality péče.....	31
III.5. Výsledky péče	32
IV. Zajišťování kvality	33
IV.1. Definice zajišťování kvality	33
Graf 4.1.: Cyklus činností	34
Graf 4.2.: Cyklus monitorování	35
IV.2. Součásti zajišťování kvality	36
Graf 4.3.: Složky zajišťování kvality	36
IV.3. Přínos zajišťování kvality a jeho podmínky	37

IV.4. Doporučené kroky programu zajišťování kvality	38
IV.5. Implementace zajišťování kvality	41
Graf 4.4.: Proces kontroly problémů kvality	43
IV.6. Příklady zahraničních výsledků zajišťování kvality.....	45
V. Klinická doporučení a protokoly - význam pro kvalitu	
péče a kontrolu spotřeby péče.....	46
V.1. Klinická doporučení - definice a účel	46
V.2. Důvody zavádění klinických doporučení(směrníc)	48
V.3. Používání klinických doporučení	49
V.4. Faktory, o nichž lze soudit, že mají vliv na účinnost klinických doporučení	51
V.5. Proveditelnost klinických doporučení	52
V.6. Účinnost klinických doporučení jako kontroly objemu péče a její empirická průkaznost	54
V.7. Klinické algoritmy či protokoly	58
VI. Zajišťování kvality a kontrola spotřeby péče	61
VI.1. Hlavní příčiny růstu nákladů zdravotní péče	61
VI.2. Proces kontroly a řízení spotřeby zdravotní péče	62
Graf 6.1.: Procesy zajišťování kvality a kontroly spotřeby	63
Graf 6.2.: Žádoucí podíl řešených problémů v jednotlivých stupních zdravotního systému (dle Banooba)	64
VI.3. Kritéria spotřeby nemocniční péče	64
VI.4. Řízení spotřeby zdravotní péče	65
VI.5. Prevence problémů a řízení rizik	68
Graf 6.3.: Vztah mezi zajišťováním kvality a řízením rizik ...	69
VII. Financování zdravotnictví a jeho vliv na kvalitu zdravotní péče.....	71
VII.1. Metodologická východiska	71
VII.2. Vztah mezi dostupnými zdroji a kvalitou péče	71
VII.3. Alokace zdrojů	74
VII.4. Vliv rozvoje medicínských technologií na růst nákladů a na zvyšování kvality zdravotní péče	79
VII.5. Vliv způsobu financování zdravotní péče na její kvalitu.....	81
VII.6. Vztah hospodárnosti (ekonomičnosti) a kvality péče ...	84

VII.7. Souhrn kapitoly	85
VIII. Vztah mezi produktivitou, účinností, hospodárností a kvalitou zdravotní péče.....	86
VIII.1. Produktivita zdravotní péče	86
VIII.2. Účinnost zdravotní péče	88
VIII.3. Hospodárnost péče (ekonomická (efektivita)	90
VIII.4. Indexy účinnosti nemocniční péče	91
VIII.5. Odlišnost úhlu pohledu na ekonomickou efektivnost zdravotní péče.....	95
VIII.6. Kvalita zdravotní péče na úrovni mikrosystému	98
VIII.7. Souhrn kapitoly	100
IX. Úloha nemocničního manažmentu v řízení kvality	102
IX.1. Struktura a organizace řízení kvality v nemocnici.....	103
IX.2. Desetistupňový model pro monitorování a vyhodnocování.....	106
IX.3. Překážky na cestě ke zlepšování kvality	108
IX.4. Zásadní součásti úspěchu řízení kvality v nemocnici..	108
IX.5. Některá důležitá praktická hlediska poskytování kvalitní péče pacientům v nemocnici.....	114
IX.6. Vyhodnocení měřítek a nástrojů hodnocení kvality	114
IX.7. Přínosy soustavného řízení kvality v nemocnici	116
X. Kvalita ošetrovatelské péče	120
X.1. Současná úloha a postavení ošetrovatelské péče	120
X.2. Současná úroveň kvality ošetrovatelské péče v nemocnicích České republiky	121
X.3. Program zvyšování kvality ošetrovatelské péče na příkladu FN v Hradci Králové	123
XI. Spokojenost pacientů jako kritérium kvality péče	127
XI.1. Metodologická východiska	127
XI.2. Metody zjišťování postojů pacientů ke kvalitě zdravotní péče v nemocnicích.....	129
XI.3. Výsledky průzkumů spokojenosti pacientů s nemocniční péčí.....	131
XI.4. Souhrn kapitoly	133

XII. Akreditace zdravotnických zařízení jako metoda hodnocení a zlepšování kvality	134
XII.1. Definice	134
XII.2. Důležitá hlediska akreditace zdravotnických organizací.....	135
XIII. Zavádění a hodnocení technologií	138
XIII.1. Zavádění technologií a jeho vztah ke kvalitě péče....	138
XIII.2. Definice hodnocení technologií	139
XIII.3. Kriteria výběru hodnocení technologií	142
XIII.4. Metody používané při hodnocení medicínských technologií	142
XIII.5. Formalizace a institucionalizace hodnocení technologií	145
XIII.6. Možnosti centrálních regulací nárůstu technologií ..	148
XIII.7. Možnosti regulace technologií z pohledu vedení nemocnice	151
XIV. Od zajišťování kvality zdravotní péče k jejímu soustavnému zlepšování.....	158
XIV.1. Přenos poznatků z jiných oblastí do řízení kvality zdravotní péče	159
Graf 14.1.: Dominantní modely kvality	160
XIV.2. Specifické aplikace ve zdravotní péči	161
XIV.3. Hlavní dimenze soustavného zlepšování kvality	164
XIV.4. Zásady soustavného zlepšování kvality	164
XIV.5. Zavedení metod celostního řízení kvality	165
Graf 14.2.: Předpoklady pro komplexní iniciativy ke zlepšování kvality.....	166
XIV.6. Předpoklady pro soustavné zlepšování kvality	166
XIV.7. Úloha řídicích pracovníků a žádoucí způsob jejich myšlení	167
XIV.8. Plán zlepšování kvality	169
XIV.9. Shrnutí základních poznatků o soustavném zlepšování kvality	172
XV. Vybraná použitá literatura	174
XVI. Obsah	180