

Obsah

Seznam zkratek	11
Předmluva	13
I. oddíl ÚVOD DO MANAGEMENTU A ŘÍZENÍ KVALITY . . .	19
1. Management	21
1.1 Historie a teorie managementu	21
1.2 Manažeři a vlivy prostředí	23
1.3 Manažerská etika a etické standardy	25
1.4 Strategické plánování	26
2 Úvod do jakosti	27
2.1 Co je to kvalita (jakost)?	27
2.2 Kvalita služby	30
2.3 Základní pojmy řízení kvality zdravotnických služeb	32
2.4 Kvalita ve zdravotnictví	34
2.5 Metody a nástroje pro řízení a plánování kvality	36
2.5.1 Vývojový – postupový diagram	37
2.5.2 Diagram příčin a následku (<i>Ishikawův diagram, diagram rybí kosti</i>)	37
2.5.3 Formuláře a tabulky pro sběr údajů	38
2.5.4 Paretův diagram	38
2.5.5 Histogram	39
2.5.6 Bodový diagram	39
2.5.7 Regulační diagram	40
2.6 Zlepšování jakosti	40
2.6.1 PDCA	40
3 Systémy řízení a zajišťování kvality	43
3.1 Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO)	43
3.2 Spojená akreditační komise (SAK)	44
3.3 ISO	45
3.4 Malcolm Baldrige	45

3.5	Total Quality Management (TQM)	45
3.6	European Foundation for Quality Management (EFQM)	46
4	Procesy a procesní přístup	47
5	Normy řady ISO 9000:2000	51
5.1	Osm zásad managementu kvality	51
5.2	Struktura norem řady ISO 9000:2000	52
5.3	Procesní přístup v ISO řady 9000:2000	53
5.4	Jednotlivé kapitoly normy ISO 9001:2000	54
5.5	Modifikace ISO 9001:2000 pro zdravotnictví	54
5.6	Stručný obsah jednotlivých kapitol normy ISO 9001:2000	55
5.6.1	Kapitola 3: Termíny a definice	55
5.6.2	Kapitola 4: Systém managementu jakosti	56
5.6.3	Kapitola 4.2: Požadavky na dokumentaci	56
5.6.4	Kapitola 5: Odpovědnost vedení organizace	59
5.6.5	Kapitola 6: Management zdrojů	62
5.6.6	Kapitola 7: Realizace výroby/služby	65
5.6.7	Kapitola 8: Měření, analýza a zlepšování	68

II. oddíl **PROJEKT ZAVÁDĚNÍ SYSTÉMU ŘÍZENÍ KVALITY** **79**

1	Stav nemocnice v roce 2001	83
1.1	Hledáme lidi!	84
1.2	Kdo je manažer kvality?	85
1.3	Rada pro řízení	87
1.4	Kdo nám pomůže se zaváděním pořádku?	89
2	Projekt Politika jakosti MN	91
2.1	Harmonogram projektu	91
2.2	Rozpočet projektu	93
2.3	Vstupní analýza systému řízení	95
2.4	A zase hledáme lidi!	97
2.5	Identifikace procesů v MN	98
	Jak vůbec funguje nemocnice	98
	Naše definice procesu	99
	Kdo hledá, najde!	99

2.6	Práce v týmech	101
	Jak pracovat v týmu?	102
	Jak má podle mého názoru a praktické zkušenosti vypadat správný tým?	105
	Školíme týmy!	106
	Jak svolat tým? První setkání	108
	Jak často se má tým scházet?	109
2.7	Popisujeme procesy!	109
2.7.1	Tým řízení	110
2.7.2	Tým léčebný a ošetrovatelský	125
2.8	Provázání procesů – květnové setkání	133
	Co bylo výstupem z tohoto setkání?	133
	Sladká odměna	134
2.9	Prezentujeme naši práci	136
2.10	Řízení lidských zdrojů	137
2.10.1	Systemizace pracovních míst	137
2.10.2	Náplně činnosti	139
2.11	Řízení dokumentů	140
2.11.1	Vlastní příručka jakosti	140
2.12	Školíme MN	143
2.13	Funguje systém v praxi? Interní audity	145
3	Audit	147
3.1	Výběr firmy	147
3.2	Předaudit	148
3.3	Certifikační audit	151
3.4	Neshody	155
3.5	Předání certifikátu, setkání v divadle	156
4	Jedeme dál – nekonečný příběh	161
5	Dozorový audit	163
III. oddíl	CO DÁL?	165
	Jak toho dosáhnout?	168
IV. oddíl	ZÁVĚR	171

PŘÍLOHY 175

Příloha 1	Pracovní náplň manažera kvality	175
Příloha 2	Harmonogram projektu	
Příloha 3	Program vstupní analýzy systému řízení	181
Příloha 4	Část záznamu z provedené analýzy systému řízení	183
Příloha 5	Řízení projektů realizovaných v MN	187
Příloha 6	Přehled plánovaných dokumentů v procesech	190
Příloha 7	Jmenovací listina týmu	193
Příloha 8	Krátkodobé cíle jakosti MK na rok 2003	194
Příloha 9	Hodnocení nákladových limitů oddělení	198
Příloha 10	Analýza léčebně-diagnostického procesu (nultá primitivní verze)	200
Příloha 11	Metodický pokyn na zpracování náplně práce	203
Příloha 12	Popis pracovního místa lékaře – třída 9	207
Příloha 13	První pokus o řízení dokumentace	209
Příloha 14	Externí příručka jakosti	211
I.	Proces řízení	218
II.	Proces řízení dokumentů	220
III.	Proces léčebné péče	221
IV.	Proces Obchod	222
V.	Proces Finanční řízení	224
VI.	Proces řízení interních služeb	226
VII.	Proces řízení lidských vztahů	227
Příloha 15	Struktura školení ISO	229
Příloha 16	Zpráva z interního auditu	231
Příloha 17	Manuálek ISO	234
Příloha 18	Závěrečná zpráva z certifikačního auditu	241
Příloha 19	Kariérní řád	243

Literatura 247

Normy 248