

Další zlepšení kvality v Kladruzech

Management Rehabilitačního ústavu Kladruby (RÚ) prokázal odvahu a otevřenost ukázat veřejnosti přednosti, ale i nedostatky tohoto zařízení již v roce 2008. V tomto roce se připojil k těm, kteří systematicky pracují na zlepšování kvality a využívají výzkum založený na metodice měření osmi základních dimenzí kvality zdravotní péče (graf 2), používaný ve vyspělých zdravotnických systémech ve světě. Spolehlivé a objektivní srovnání výsledků musí být získáno za použití shodné výzkumné metody, musí splnit náročné metodické požadavky, což projekt Kvalita očima pacientů (KOP), používaný v RÚ, splňuje. Právě při sledování výsledků na časové ose mezi rokem 2008 a 2014 je patrné zlepšení (graf 1, graf 2). V celkové spokojenosti překonal RÚ, hranici standardu dobré péče (80%), již po osmé.

Management zdravotních služeb se stává v současné době velmi aktuálním tématem. Právům pacientů a zvyšování kvality péče se věnuje velká pozornost. Po mnoho století neměli pacienti žádná práva. Byli plně závislí na lékaři. Asymetrie jejich vztahu byla obrovská a lze ji přirovnat k paternalistického modelu. O právech pacientů se začíná hovořit teprve na začátku sedmdesátých let minulého století. Byly přijaty významné dokumenty. V roce 2001 přistoupila ČR k Úmluvě o lidských právech a biomedicíně. V ČR je zakotveno právo pacienta na svobodnou volbu lékaře a zdravotnického zařízení. Aby si pacient mohl vybrat, musí mít k dispozici validní veřejně dostupné informace o zdravotnických zařízeních, což RÚ splňuje. Jedním z požadavků externího auditu, kterým RÚ prošel, je i splnění standardu sledování spokojenosti pacientů. Významným dokumentem specifikujícím práva pacientů je zákon č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách. Mimo jiné ukládá poskytovateli zdravotních služeb v rámci zajištění kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb zavést interní systém hodnocení kvality a bezpečí. Jedním z požadavků hodnocení je i standard vztahující se ke sledování spokojenosti pacientů. Jak je patrné, požadavky na hodnocení kvality a bezpečí pacientů se začínají rozšiřovat do legislativních norem a musí je akceptovat všechna zdravotnická zařízení. A na to jsou v Kladruzech připraveni. Podrobné informace za jednotlivé roky jsou k dispozici na: <http://rehabilitace.cz/czech/index.php?page=projekt-kvalita-ocima-pacienta>

Kladruby 09.03.2015

Mgr. Eva Talpová, MBA
náměstkyně pro kvalitu a oš.péči

