



Projekt Systém certifikace programů a služeb

NÁVRH SYSTÉMU KONTINUÁLNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ A ROZVOJE PRACOVNÍKŮ V OBLASTI KVALITY VE ZDRAVOTNÍCH A SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Objednatel	Ministerstvo zdravotnictví České republiky
Zhotovitel	Spojená akreditační komise (SAK)
E-mail pro připomínky	Gabriela.frankova@sakcr.cz
Verze	Fáze 7 – Dokončení finálních dokumentů - Návrh systému kontinuálního vzdělávání a rozvoje pracovníků v oblasti kvality ve zdravotních a sociálních službách - FINÁLNÍ ZNĚNÍ
Stav	K akceptaci

	Zpracoval	Připomínkující	Schválil
Jméno Funkce	Ing. Gabriela Franková	Členové týmu SAK Členové týmu MZ Účastníci workshopů	
Datum	20.7.2022		
Podpis			



Obsah

I.	ÚVOD	3
II.	Vzdělávání pracovníků odpovědných za řízení kvality a bezpečí	4
III.	INTERNÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ POSKYTOVATELŮ PSYCHIATRICKÉ PÉČE	5
IV.	Kontinuální vzdělávání certifikátorů	6



I. ÚVOD

V rámci IV. Fáze projektu Certifikace programů a služeb (dále jen „Projekt“), který je součástí projektu Deinstitutionalizace služeb pro duševně nemocné, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0006213, spolufinancovaného Evropskou unií z Operačního programu Zaměstnanost bylo v měsíci březnu 2022 realizováno pilotní ověření aplikovatelnosti a efektivity Standardů kvality a bezpečí poskytování psychiatrické péče včetně metodik jejich posuzování u sedmi poskytovatelů psychiatrické péče (lůžková, ambulantní, CDZ).

Z pilotního ověření vyplynula mimo jiné i doporučení pro kontinuální vzdělávání pracovníků poskytovatelů péče v oblasti kvality a bezpečí poskytované péče, a to především v postupech systémového hodnocení kvality, plánování zlepšování, identifikace a řízení rizik, sběru a analýzy dat a zpracování a řízení vnitřních předpisů a dalších interních dokumentů. V rámci prověřování standardů práv pacientů vyplynul požadavek především na zvýšení znalostního potenciálu pracovníků v oblasti postupů používání omezovacích prostředků. Bez vzdělávání pracovníků, pochopení a přijetí postupů řízení kvality a bezpečí hrozí riziko pouhého formálního výkonu činností a neúměrného a zbytečného zvyšování administrativní zátěže. V případě formálního výkonu postupů, specifikovaných Úmluvou o právech osob se zdravotním postižením, hrozí rovněž riziko právní.

Základním opěrným pilířem řízení kvality a bezpečí je včasná, proaktivní a systematická identifikace a následná eliminace/minimalizace rizik. Funkčnost tohoto pilíře je podmíněna zapojením všech pracovníků („učící se organizace“), a to v rozsahu jejich odpovědností a pravomocí. Vzhledem k tomu, že znalosti z oblasti systémů pro řízení kvality a bezpečí včetně lidsko-právní problematiky nejsou součástí základních kvalifikačních požadavků na zdravotnické pracovníky, mělo by být vzdělávání v této oblasti obligatorní. Z uvedeného důvodu je vhodné členit vzdělávací aktivity na povinné a nadstavbové doporučené.

Poskytování zdravotní péče včetně psychiatrické patří obecně mezi obory s vysokou mírou výskytu závažných rizik včetně lidsko-právních a navíc se jedná o oblast s robustní legislativní regulací, zatíženou dopadem častých změn způsobených jednak enormním rozvojem medicínských technologií, jednak rostoucími požadavky na vnější i vnitřní podmínky pro poskytování péče. Každá změna, není-li dobře vykomunikována a řízena, přináší potenciální riziko. Z uvedeného důvodu by mělo vzdělávání pracovníků rovněž reflektovat míru a dopady změn na kvalitu a bezpečí poskytované péče a musí splňovat požadavky na systémovost, periodicitu a plánovanost.

Z důvodu prevence zvyšování administrativní a stresové zátěže (z přemíry neřízených informací) pracovníků je třeba, aby plány rozvoje v oblasti kvality a bezpečí byly individualizované a vázané na rozsah odpovědností za daný proces a možnou míru jeho



ovlivnění. Na základě uvedeného doporučujeme členit vzdělávací aktivity do dvou základních skupin:

- a) Vzdělávání pracovníků odpovědných za řízení kvality a bezpečí
- b) Interní vzdělávání pracovníků poskytovatelů psychiatrické péče.

II. Vzdělávání pracovníků odpovědných za řízení kvality a bezpečí

Cílovou skupinou tohoto typu vzdělávání by měli být pracovníci poskytovatelů péče o duševní zdraví, kteří se v souladu s organizačním řádem a popisem pracovního místa zabývají plánováním, řízením, monitorováním a kontinuálním zvyšováním kvality a bezpečí poskytovaných služeb (manažeři kvality, interní auditoři kvality a bezpečí, členové týmů kvality apod.).

Vzdělávání by mělo jednak vedoucím pracovníkům z oblasti řízení kvality a bezpečí poskytnout informace o výskytu zásadních rizik při poskytování péče o duševní zdraví, jednak by mělo podpořit harmonizaci úrovně poskytované péče v rámci České republiky a sjednocení interpretací standardů kvality a bezpečí. V souladu s Metodikou hodnocení kvality a bezpečí poskytování psychiatrické péče je certifikační orgán povinen zpracovat a Ministerstvu zdravotnictví předat roční analýzu Zpráv z místního šetření. Cílem analýzy je identifikovat oblasti s nejvyšší mírou rizika nebo oblasti s vysokou četností pochybení a vytvořit tak jeden z validních vstupů pro plánování a zvyšování kvality péče o duševní zdraví. S ohledem na výše uvedené je vhodné, aby toto vzdělávání bylo realizováno jako externí, a to v gesci certifikačního orgánu a/nebo příslušného odboru Ministerstva zdravotnictví (případně subjektu Ministerstvem zdravotnictví k realizaci vzdělávací akce pověřeného), neboť pouze tak je možno zajistit komplexnost, kontinuitu a validitu informací.

Závaznost:	povinné vzdělávání
Periodicita školení:	roční
Časová dotace:	8 vyučovacích hodin á 45 minut
Forma vzdělávání:	presenční nebo distanční formou vzdáleného přístupu on-line dle situace (např. epidemiologické apod.)
Dokumentace vzdělávání:	Presenční listina, program vzdělávací akce, Hodnocení efektivity ze strany organizátora vzdělávací akce



Obsah vzdělávání:

- Změny a novinky v legislativě ČR závazné pro poskytovatele psychiatrické péče
 - Otázky a odpovědi
- Změny a novinky v oblasti Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením a dalších oblastech lidsko-právní problematiky
 - Otázky a odpovědi
- Standardy a indikátory kvality a bezpečí poskytování psychiatrické péče s nejvyšším výskytem chyb (nenaplněno nebo částečně naplněno) dle kapitol a jejich správná interpretace
 - Otázky a odpovědi
- Nejčastější rizika a chyby v procesech řízení kvality (řízení interních dokumentů, základní analytické nástroje a práce s daty o kvalitě, kultura kvality a bezpečí apod.)
 - Otázky a odpovědi
- Nejčastější rizika chyby v oblasti lidsko-právní (používání omezovacích prostředků apod.)
 - Otázky a odpovědi

Uvedené povinné vzdělávání představuje základní rámec informací o zásadních změnách a rizicích v oblasti kvality a bezpečí poskytování zdravotních služeb psychicky nemocným, které byly identifikovány jako zásadní v daném kalendářním roce. Jedná se tedy o vzdělávání nadstavbové, nikoliv základní. Z uvedeného důvodu je potřeba dle znalostního potenciálu pracovníků odpovědných za řízení kvality a bezpečí a reálných potřeb poskytovatele zdravotních služeb umožnit i další, nepovinná školení, zaměřená na základy řízení kvality a bezpečí zdravotních služeb (např. postupy implementace systému řízení kvality a bezpečí, řízení informací, plánování, realizace a hodnocení interního auditu kvality a bezpečí, řízení rizik a změn, bezpečí prostředí apod.) nebo na získání specifických dovedností (např. analýzy dat a jejich efektivní prezentace, praktický nácvik interního auditu kvality a bezpečí apod.). Nabídka kurzů a vzdělávacích akcí, včetně certifikovaných, realizovaných různými autoritami v oblasti řízení kvality a bezpečí zdravotních služeb, je v České republice poměrně široká.

III. INTERNÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ POSKYTOVATELŮ PSYCHIATRICKÉ PÉČE

Povinné oblasti pro interní vzdělávání pracovníků je definováno v jednotlivých standardech kvality a bezpečí poskytování psychiatrické péče. Tato povinná školení je vhodné doplnit systémovým interním vzděláváním pracovníků příslušného poskytovatele psychiatrické péče v oblasti řízení rizik. Uvedené vzdělávání by mělo probíhat v gesci manažera kvality či jiného pracovníka, odpovědného za řízení kvality a bezpečí. Hlavním důvodem je skutečnost, že interní vzdělávání, zaměřené na konkrétní postupy, rizika a chyby vlastních pracovišť má pro pracovníky vysokou vypovídací hodnotu, protože definuje konkrétní oblasti pro zlepšování, které mohou svou činností přímo ovlivnit. Vzdělávání je možno realizovat buď přímo formou



vzdělávací akce nebo v rámci krátkých periodických vstupů na poradách vedoucích pracovníků apod.

Periodicita školení: dle uvážení poskytovatele péče, doporučeno minimálně 1x za 6 měsíců

Obsah vzdělávání:

- Nejčastější chyby, vyplývající z interních auditů kvality a bezpečí
 - Klinická oblast
 - Lidsko-právní oblast
 - Neklinická oblast
- Metody analýzy a interpretace dat o kvalitě (v rámci odpovědnosti liniového manažera)
- Závěry analýzy nežádoucích událostí
- Závěry analýzy indikátorů kvality

IV. Kontinuální vzdělávání certifikátorů

Požadavky na kontinuální vzdělávání členů certifikačních týmů jsou popsány v jednotlivých metodikách hodnocení kvality a bezpečí poskytování psychiatrické péče, kapitola Systém kontinuálního vzdělávání certifikátorů.