

ZVYŠOVÁNÍ KVALITY A BEZPEČÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB



Zvyšování kvality je kontinuální, nikdy nekončící proces zahrnující inovace a změny s cílem dosáhnout bezprostředních pozitivních změn v poskytování péče v konkrétním pracovišti/zařízení/procesu (systematický, založený na datech, multidisciplinární).

Zvyšování kvality a bezpečí poskytovaných služeb se ve společnosti LB a.s. řídí pomocí těchto nástrojů:

Auditní činnosti

V LB a.s. probíhají pravidelné interní audity na všech pracovištích. Audity provádí interní auditoři někdy ve spolupráci s externími poradci. Témata auditů jsou stanovena plánem auditů pro příslušný rok. Výstupy a data z auditů a kontrol jsou podkladem pro zvyšování kvality péče a bezpečí pacientů. Mezi ukazatele kvality patří i výstupy z kontrol orgánů veřejné zprávy a externích poradců.

ZVYŠOVÁNÍ KVALITY A BEZPEČÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB



Sledování vybraných ukazatelů – tzv. indikátorů kvality, kterými jsou například

- Nežádoucí události – za nežádoucí události jsou považovány příhody, které negativně ovlivňují zdravotní stav pacienta, ale také vybrané epizody provozní a organizační. Závažné nežádoucí události jsou šetřeny se zaměřením na vyhledání systémových chyb a následně jsou nastavena preventivní opatření.
- Pády – pády u léčených klientů jsou sledovány, protože bývají příčinou celé řady zranění. Smyslem sledování příčiny pádu je stanovit preventivní systémová opatření.
- Hygiena rukou - dodržování zásad pro provádění hygieny rukou, péče o ruce a používání rukavic, které představují účinný postup v prevenci šíření infekcí spojených s poskytováním zdravotní péče.

Průzkum spokojenosti

Společnost LB a.s.se zabývá průzkumem spokojenosti:

- **U pacientů** léčících se u nás přes zdravotní pojišťovnu, samopláteckých klientů či hotelových hostů.
- **U zaměstnanců** – probíhá průzkum spokojenosti u zaměstnanců.