



# Lze ČSN EN ISO 9001:2009 aplikovat ve zdravotnictví?

Ing. Petr Koten

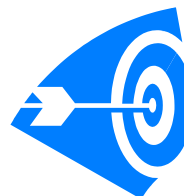
Duben-Květen 2010



## Cíl vystoupení

---

- rámcově seznámit s požadavky normy ISO 9001
- odpovědět na otázku: Lze ISO 9001 aplikovat ve zdravotnictví?
- Představit Model Excellence EFQM



# Kdo zavádí systém managementu kvality?

- organizace, která potřebuje prokazovat svou **schopnost trvale poskytovat** službu či který **splňuje požadavky zákazníka** a aplikovatelné právní požadavky
- má v úmyslu **zvyšovat spokojenost zákazníků (klientů/pacientů)**
- má v úmyslu se **neustále zlepšovat** (efektivní řízení organizace)



# Základní norma

- ČSN EN ISO 9001:2001 (ČSN EN ISO 9001:2009) – Systémy managementu kvality – požadavky
- ISO 9001:2000; ISO 9001:2008 (anglické verze)

Dostupnost normy: [www.unmz.cz](http://www.unmz.cz)

Komentované vydání: [www.csq.cz](http://www.csq.cz)



# Norma ISO 9001

- kapitola 4: Systém managementu kvality
- kapitola 5: Odpovědnost managementu
- kapitola 6: Management zdrojů
- kapitola 7: Realizace produktu
- kapitola 8: Měření, analýza, zlepšování



## Požadavky normy „lidově“

### Udržuj pořádek!

v dokumentaci, v odpovědích,  
v pravomocech, na pracovišti

### Ziskej vedení firmy!

představitel, politiky, cíle,  
plánování, komunikace

### Vyber si správné pracovníky a dodavatele!

odborná způsobilost pracovníků, hodnocení a výběr dodavatelů

### Minimalizuj lidovou tvořivost!

popis procesů/činností

### Neopakuj chyby a předcházej jim!

management  
neshody!

### Vytvoř pracovní podmínky !

infrastruktura, pracovní prostředí

### Ověř, zda to děláš dobře!

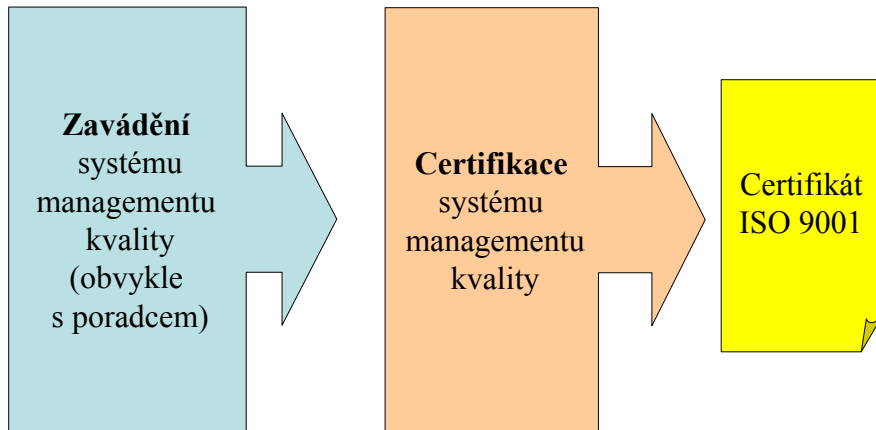
interní audit, přezkoumání, analýzy, monitorování a měření

### Vyhov zákazníkovi a zjisti, zda je spokojený

Zjišťování  
požadavků  
zákazníka,  
zjišťování  
spokojenosti  
zákazníka



## Cesta k certifikátu ISO 9001

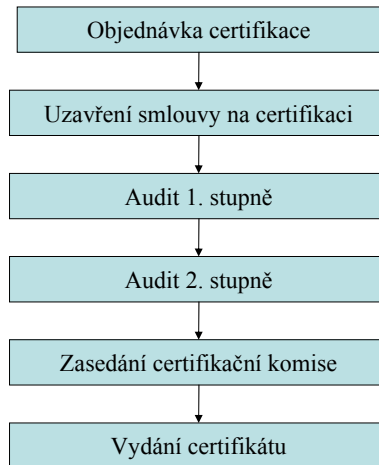


## Cíl certifikace

- Ověřit shodu **zdokumentovaného a implementovaného** systému managementu kvality vůči požadavkům normy ISO 9001
- zjištěna **shoda**: vydání certifikátu na období 3 let
- zjištěna **neshoda**: termín 3 měsíců pro odstranění neshod – pokud odstraněny – vydání certifikátu, jinak předání zprávy z posuzování



## Proces certifikace systémů managementu



Dozorové audity v 1. a 2. roce od vydání certifikátu



*Lze ČSN EN ISO 9001:2009 aplikovat  
ve zdravotnictví?*



# Přínosy implementace ISO 9001 ve zdravotnictví

---

- zvýšení kvality a bezpečnosti nabízených služeb
- standardizace činností (procesů)
- zajištění plnění legislativních požadavků
- stanovení pravidel pro pořizování záznamů (forma-rozsah-ukládání...)
- zajištění včasných revizí a oprav zdrav. techniky
- jasné stanovení odpovědností a pravomocí
- předcházení vzniku neshod (chyb, problémů)
- zlepšování kvality poskytovaných služeb



## Certifikace – nezávislé ověření

---

Vybrané reference CSQ-CERT z oboru:

- Krajská zdravotní a.s. – vybrané laboratoře
- Nemocnice Blansko
- cca 20 zdravotnických laboratoří
- Domovinka Plzeň

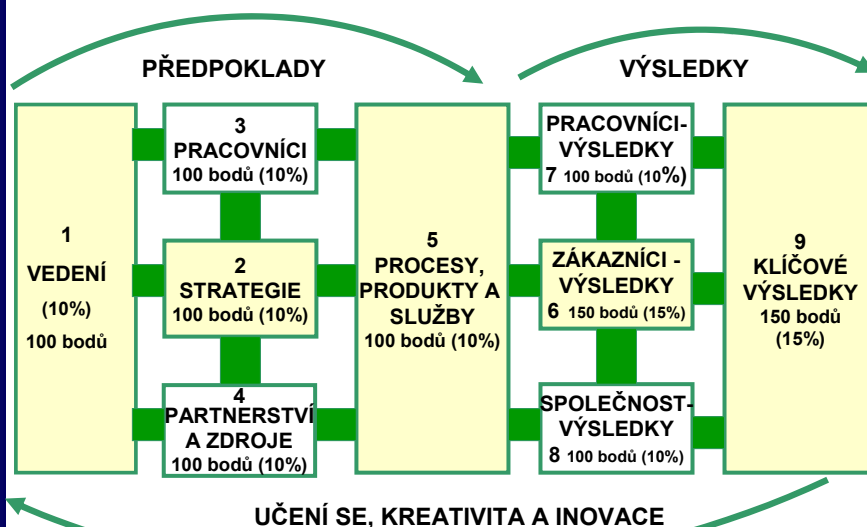


# Excelentní organizace

Excelentní organizace dosahují a trvalé udržují nejvyšší úroveň výkonnosti splňující nebo překračující očekávání všech zainteresovaných stran.



## EFQM Excellence Model





ČESKÁ SPOLEČNOST PRO JAKOST

VÁŠ PARTNER NA CESTĚ ZA VYŠŠÍ KVALITOU

# Děkuji za pozornost!

Ing. Petr Koten

Česká společnost pro jakost, o.s.

Certifikační orgán CSQ-CERT

Novotného lávka 5, 116 68 Praha 1

<http://www.csq-cert.cz>

e-mail: [koten@csq.cz](mailto:koten@csq.cz)

Tel: 221 082 602



[www.csq.cz](http://www.csq.cz)