

Management rizik a krizové situace

Marek Šturek

www.mareksturek.com | [@mareksturek](https://twitter.com/mareksturek) | [mareksturek.github.io](https://github.com/mareksturek)

MNG/ZTP(K)05

Agenda

#	Sekce
1	Management řízení rizik (Risk management)
2	Riziková politika
3	Vývojové fáze rizika
4	Členění rizik
5	Finanční krytí rizik
6	Použité zdroje



Sekce # 1

Management řízení rizik (Risk management)

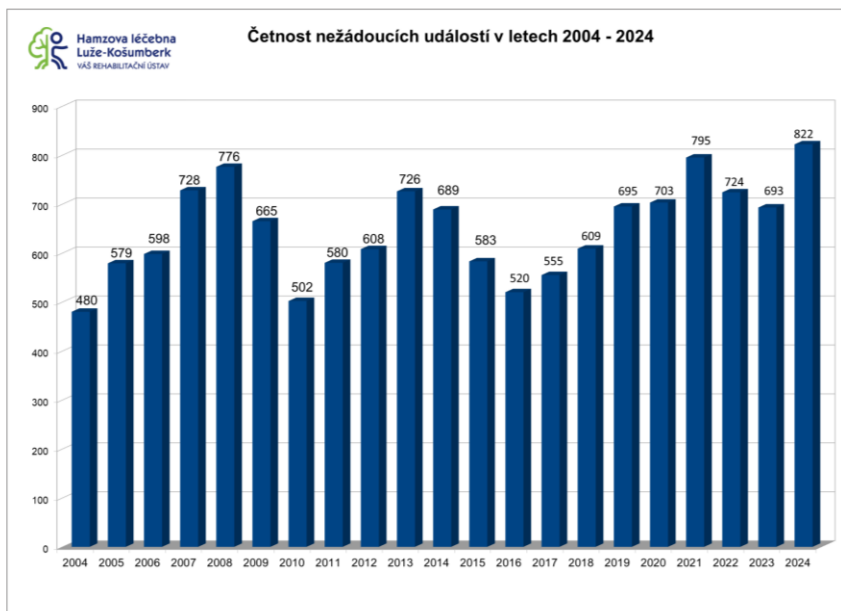
Systematický proces identifikace, analýzy, hodnocení a zvládání rizik, které mohou negativně ovlivnit kvalitu a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb. Cílem je předcházet škodám, zlepšit rozhodovací procesy a podpořit celkovou efektivitu organizace.

Zdroj: WHO Risk Management Handbook (2020), Zákon č. 372/2011 Sb., § 47

Význam

- **Zvyšuje bezpečnost pacientů a personálu** – identifikací rizik (např. pády pacientů, chyby v medikaci) a zavedením opatření (např. dvojité ověření léků) lze snížit výskyt nežádoucích událostí.
- **Minimalizuje finanční a provozní dopady rizikových událostí** – např. nehoda během převozu pacienta bez patřičné pojistky může vést k milionovým ztrátám.
- **Zvyšuje důvěru pacientů** – pacienti upřednostňují zařízení, která prokazatelně pracují s riziky. Důvěra se odráží i v pozitivních hodnoceních a návratnosti pacientů.
- **Plnění legislativních požadavků** – Zákon č. 372/2011 Sb. a vyhláška č. 102/2012 Sb. ukládají zdravotnickým zařízením povinnost zajistit kvalitu a bezpečnost péče.

Nežádoucí události



Zdroj: <https://www.hamzova-lecebna.cz/cz/m/sledovani-nezadoucich-udalosti/>

Aplikace ve zdravotnictví

- **Analýza chyb a nežádoucích událostí** – např. incident hlášený přes systém CIS, kdy pacientovi byla podána špatná krevní skupina.
- **Zavádění bezpečnostních protokolů** – např. WHO Surgical Safety Checklist, pravidla pro bezpečný přenos informací (SBAR metoda).

Zdroj: <https://bmjopenquality.bmj.com/content/10/1/e001086>

- **Interní audity a kontrolní mechanismy** – např. měsíční audit podávání antibiotik dle interní směrnice.

SOP-14971 Risk Management



Sekce # 2

Riziková politika

Proč ji nastavujeme

- **Vytváří rámec pro systematický přístup k prevenci chyb a ohrožení.**
- **Vymezuje odpovědnosti a pravomoci jednotlivých aktérů v organizaci.**
- **Podporuje kulturu bezpečnosti a zvyšuje povědomí o rizicích mezi zaměstnanci.**

Jak ji nastavujeme

- **Vypracování interní směrnice k řízení rizik.**
- **Určení risk manažera a složení komise kvality.**
- **Školení zaměstnanců na téma identifikace a hlášení incidentů.**
- **Zavedení mechanismů sledování a vyhodnocování účinnosti politiky.**



Sekce # 3

Vývojové fáze rizika

Vývojové fáze rizika

1. **Identifikace** – zaznamenávání potenciálních hrozeb z provozu, personálu, technologií nebo procesů.
2. **Analýza** – určení pravděpodobnosti výskytu a závažnosti následků.
3. **Hodnocení** – rozhodnutí o prioritách a přijatelnosti rizika.
4. **Zvládání** – zavedení preventivních nebo korektivních opatření.
5. **Monitoring** – pravidelná kontrola účinnosti zavedených opatření.



Sekce # 4

Členění rizik

Členění rizik

Klinická rizika – např. chyba při operaci, podání nesprávné medikace, infekce z prostředí.

Provozní rizika – např. výpadky elektrického proudu, porucha diagnostického zařízení.

Finanční rizika – např. špatné hospodaření, náhrady za škody, pokuty od pojišťoven.

Právní rizika – např. neplnění zákonných povinností, porušení práv pacientů.

Reputační rizika – např. negativní publicita v médiích, stížnosti pacientů.



Sekce # 5

Finanční krytí rizik

Finanční krytí rizik

Pojištění – komerční pojištění pro odpovědnost za škody, pojištění budov a zařízení.

Rezervní fondy – interní rezerva pro neočekávané výdaje (např. výpadek systému, havárie).

Státní intervence – podpora během krizí (např. COVID-19 – distribuce OOP státem).

Evropské fondy – programy jako IROP, REACT-EU pro modernizaci a krizovou připravenost.



Sekce # 6

Použité zdroje

Použité zdroje

Literatura

Základní: Plevová, I. Management v ošetrovatelství.. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3871-0.

Základní: Madar, J., Němcová, K., Zeman, M. Řízení kvality ve zdravotnictví. Praha: Grada Publishing.

Základní: Zlámal, J., Vomáčka, J., Jedličková, I., Mikšová, Z., Šamaj, M., Bačík, P., Bellová, J. Základy managementu pro posluchače zdravotnických oborů. Prostějov: Computer Média s.r.o., 2014.

Doporučená: Bellová, J., Zlámal, J. Ekonomické základy pro zdravotní a sociální politiku. časopis Zdravotnické fórum, číslo 3/2013. Str. 2-8. část., 2013.

Doporučená: Věstník MZČR 2010, Metodika sledování nežádoucích událostí ve zdravotnických zařízeních lůžkové péči.

Doporučená: Zlámal, J., Bačík, P., Bellová, J. Základy managementu. Computer Media, s.r.o., Kralice na Hané, 2011. ISBN 978-80-7402-083-4.

Články

Řízení rizik při poskytování zdravotních služeb - manuál pro praxi: <https://download.dibuk.eu/preview/19032/pdf>

Web-stránky

Národní ústav pro zdraví: <https://www.sukl.cz/>

Ministerstvo zdravotnictví ČR: <https://www.mzcr.cz/>

Mezinárodní organizace pro standardizaci (ISO): <https://www.iso.org>

Krizové řízení <https://mzd.gov.cz/category/agendy-ministerstva/krizove-rizeni/>

Děkuji

Má někdo otázky?

www.mareksturek.com | [@mareksturek](https://twitter.com/mareksturek) | mareksturek.github.io