


# Procesní a projektové řízení – předpoklad úspěchu



**Ing. Gabriela Franková**  
manažerka jakosti FNO



**Znát svůj cíl  
je prvním krokem k úspěchu.  
Chtít však cíl bez cesty,  
která k němu vede,  
je marnost!**

**Cesta k velkým cílům  
bývá trnitá.**

# Bylo, nebylo, dávno tomu!

- Koncepce kvality ve FNO od roku 2000
- Pilotní projekty s vizí celé nemocnice dle normy ISO 9001:2000
- Příprava manažerských složek k certifikaci
- Rok 2006 - nové vedení, nové pohledy, nové úkoly

NÁRODNÍ AKREDITACE

# Akreditace - život nebo pohádka?

- Analýza naplňování standardů SAK v praxi – první „plošný audit“ dle pracovišť:
  - Úroveň pracovišť – vizitka vedoucích zaměstnanců
  - „Feudální rozdrobenost“
  - Zvyková práva, ne systém – ZD, záznamy atd.
  - Díry v návaznosti činností
  - Nemožnost spravedlivého srovnávání
- Závěry auditu - potvrzený předpoklad

**NESYSTÉMOVÁ ŘEŠENÍ**

**NUTNÉ PROCESNÍ ŘÍZENÍ A SJEDNOCENÍ!**

# Kde začít aneb zpět ke kořenům

- Definice hlavních procesů – dle SAK ČR
- Procesní audit - **analýza rizik a úzkých míst**
- Sjednocení a optimalizace nejrizikovějších procesů (včetně dokumentace)
  - **Zdravotnická dokumentace**
  - Chirurgická, anesteziologická a akutní péče
  - **Kontinuita informací a mezioborová spolupráce**
  - Nakládání s léčivými přípravky
  - Infekční pacient, zranitelní jedinci
  - ...

**Neanalyzovat písmena, nýbrž celou abecedu!**

# Procesy – úkol pro Děda Vševěda?

- Pružné týmy dle řešené oblasti
- Křížové analýzy
- **Karty procesů:**
  - Vstupy včetně dokumentace a komunikačních toků
  - Soubory činností
  - Jednoznačné odpovědnosti
  - Výstupy včetně dokumentace a komunikačních toků
  - Navazující procesy
- **Boření hradeb**

# Jak se do lesa volá...

## Reakce zdravotníků na změny

- **Strategie** – obrana hradů, neztratit pozice
- **Taktika** – systémový handicap, hra o čas
- **Zbraně** - oborová specifika, pacient, ego-obranné mechanismy

Pro stromy nevidíme les

# Vidět cíl a neztratit cestu

## PROJEKT – žádné kompromisy!

- úkoly SMART
  - Specifické
  - Měřitelné
  - Ambiciózní
  - Reálné
  - Termínované
- Etapy
- Kontrolní mechanismy
- Změny projektu
- Dokumentace

# Na cestě hledat lidi!

- Opakované sdílení cíle vedením
- Systém vzdělávacích akcí - argumenty
- Diskusní fóra – dle procesů
- **Vtahování maxima zaměstnanců do tvorby standardů**
- Systém interních auditů – edukační nástroj
- **Komunikace, komunikace, komunikace**

# Základní chyby

- Příliš velké soustředění na detail
- Nedodržení principu 20/80 - snaha standardizovat do nejnižší úrovně
- Kompromisy a výjimky
- Nedostatečná angažovanost vedení
- Nedůslednost nejen při kontrolách úkolů
- Nedodržování stanovených termínů a dohodnutých pravidel
- Nedostatečná komunikace

**Základní chybou je věřit na pohádky.  
Nepomohou kouzla ani čáry, jen práce.**



**Vždyt' bez  
práce nejsou  
koláče,  
a ani  
AKREDITACE!**

**Děkuji za pozornost**



**At' nikdy pro cíl  
nepřehlédnete  
cestu a lidi na ní.**