

# Kako postići prekogranično prepoznatljivu kvalitetu

Ranko Režek, DNV Adriatica d.o.o.

**3. Turistički forum "Kvarner -365(6) dana zdravlja**

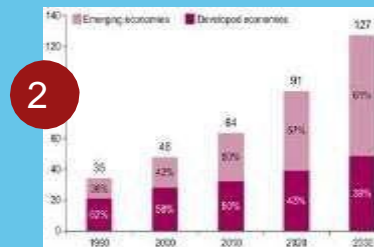
**Crikvenica, 26. studenog 2015.**

# Ključni megatrendovi koja protresaju globalni zdravstveni sustav

## Ključni trendovi koji protresaju globalni zdravstveni sustav



Demografija



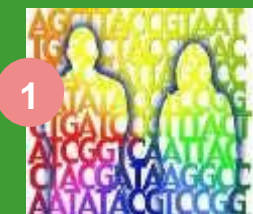
Porast potražnje u zemljama u razvoju



Promjene u okolišu



Povećanje troškova



Personalizirana medicina i tehnološke prednosti



Medicina bazirana na dokazima



Mijenjanje uloga medicinskog osoblja



Utjecaj pacijenta koji plaća uslugu na odluke



Prevencije



Medicinski turizam

# Izazovi današnjeg vremena

- Kako pružiti konzistentan stupanj kvalitete i sigurnosti zdravstvenih usluga?
- Kako odgovoriti na potrebe pacijenata sa sve manje raspoloživih resursa?
- Potreba za širenjem i dijeljenjem najbolje prakse na međunarodnom nivou- infekcije ne poznaju granice, znanja i informacije trebali bi biti još brži!



**“Svaki je sustav savršeno postavljen za ostvarenje upravo tih rezultata koje postiže”**

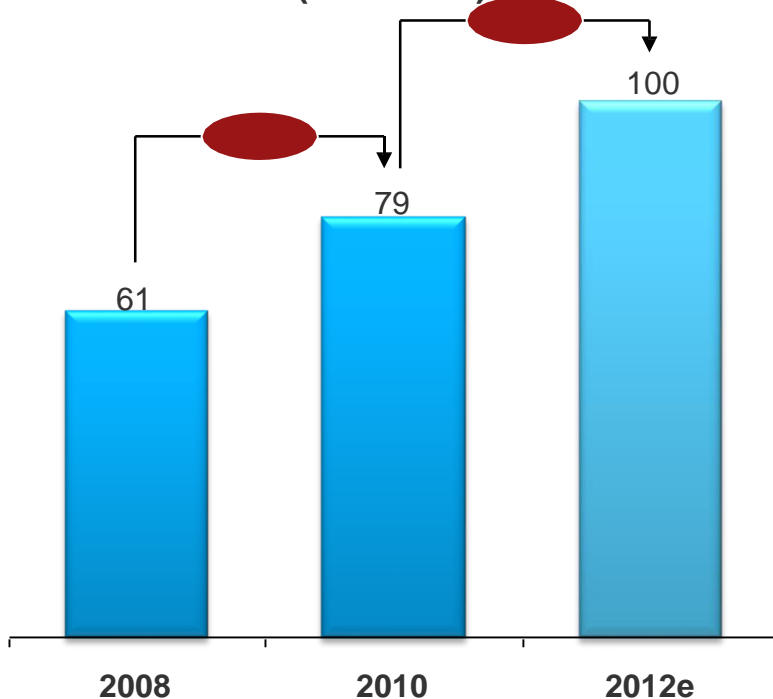
**(P.Batalden, Dartmouth Institute for health, policy and clinical practice)**

**...Prije kretanja u promjene pitajmo se kakve rezultate želimo postići!**

# Ponuda kvalitetne zdravstvene skrbi po daleko nižim cijenama će uzrokovati povećanu potražnju u zdravstvenom turizmu

## Trendovi u medicinskom turizmu

Tržište globalnog medicinskog turizma  
(u bn USD)



- Cijena operacije u Indiji, Tajlandu ili Južnoj Africi može biti desetina cijene koja je u Americi ili zapadnoj Evropi
- Zamjena srčanih zalizaka košta \$200,000 pa na više u US, dok je cijena u Indiji \$10,000 a u cijenu je uključena povratna karta i odmor
- Zamjena koljena u Tajlandu sa šestodnevnom fizikalnom terapijom košta petinu cijene istog zahvata u zapadnoj Evropi
- Bezmetalni zubni most vrijednosti \$5,500 u US košta \$500 u Indiji
- Uštede na plastičnoj kirurgiji su i daleko veće

# Sigurnost pacienta Teenager dies after drug error



**Dr. Hironaka was blamed for her death**

AT THE age of 23, Diana Hironaka was a bright, bubbly, and ambitious young woman. She was a member of the Phi Kappa Phi Honor Society and a member of the Phi Kappa Phi Honor Society. She was a member of the Phi Kappa Phi Honor Society and a member of the Phi Kappa Phi Honor Society.



**FROM PAGE 1**

...the doctor who was blamed for her death...  
...the doctor who was blamed for her death...  
...the doctor who was blamed for her death...

**How a lifesaver becomes a killer**

Wayne Jonnett, who died after doctors injected an anti-cancer drug into his spine.

**ZEITUNG ONLINE**

START POLITIK WIRTSCHAFT GESELLSCHAFT KULTUR

Start | Wissen | Gesundheit | Medizin: Rund 12.000 Beschwerden wegen ärztlicher Behandlungsfehler

**Mehr Patienten als jemals zuvor haben den Verdacht auf ärztlicher Behandlungsfehler gemeldet. Von Ärzte-Pfusch werden Gutachter Andreas Crusius aber nichts wissen**

3 Kommentare

**Family sues after man gets wide-awake surgery**

Procedure without anesthesia may have led patient to commit suicide

AP Associated Press  
Updated 4:10 2017 7:40 PM EDT

CHARLESTON, W. Va. — In the two weeks before he committed suicide, Sherman Sizemore thought people were trying to bury him alive.

Family members say the 73-year-old Baptist minister was driven to kill himself by the traumatic experience of being awake during surgery but unable to move or cry out in pain.

Sizemore's death has drawn attention to a little-discussed phenomenon called anesthesia awareness that some experts say may happen to 20,000 to 40,000 patients a year in this country. Typically, they feel pain, pressure or other discomfort during surgery because they are not adequately anesthetized.

The causes can include doctor errors, faulty equipment or medical conditions so severe that the patient cannot be safely put under deep anesthesia.

"It's the first time I know of anyone succeeding in taking their own lives because of this, but suicidal thoughts are not all that uncommon" among such

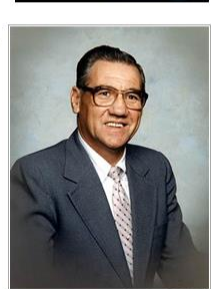
**LANCÔME**

Our new vision of perfection

**VISIONNAIRE**  
(LR 2412 496)

ADVANCED SKIN CORRECTOR  
WRINKLES—PORES—EYESWEBS

GET A SAMPLE



**BBC NEWS**

News Front Page

Africa Americas Asia-Pacific Europe Middle East South Asia UK Business Health

Watch One-Minute World News

Last Updated: Sunday, 23 February, 2003, 00:54 GMT

Email this to a friend

Printable version



## Florida hospital surgeons mistakenly amputate wrong leg of patient

FindArticles / Reference / Jet / March 20, 1995



**BBC NEWS**

Transplant error girl dies

A teenage girl from Mexico who needed a second heart and lung transplant operation after receiving the wrong organs in the US has died.

A spokesman for Duke University Hospital in North Carolina said 17-year-old Jessica Santillan had been taken off life-support machines in Saturday

**SPiegel ONLINE GESUNDHEIT**

Politik | Wirtschaft | Panorama | Sport | Kultur | Netzwerk | Wissenschaft | Gesundheit | einestages | Karriere

Nachrichten > Gesundheit > Diagnose & Therapie > Behandlungsfelder > AOK Krankenhaus-Bericht 2014: 19.000 Tote durch

## AOK-Krankenhausreport: Mehr Tote durch Behan Straßenverkehr

Von Heike Le Ker

19.000 Klinikpatienten sterben laut Schätzungen jährlich durch vermeidbare B Krankenhausreport 2014 der AOK hervor. Bessere Hygiene und größere Spezi Abhilfe schaffen.

Dienstag, 21. 01. 2014 - 12:12 Uhr

Drucken | Versenden | Markieren

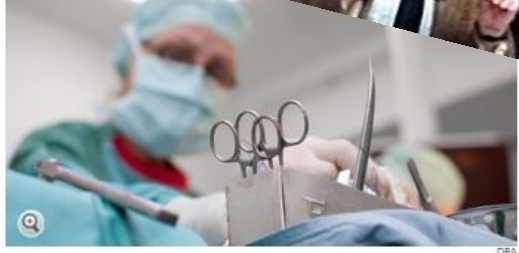
Nutzungsrechte | Feedback

Kommentieren | 132 Kommentare

Zur Startseite

Twittern | 114 | Empfehlen | 839 | 8+1

**THEMA**



OP-Beck und Anästhesiewachen: Sinf nach der OP genauso viele Instrumente

## Surgical tools left in five patients UW surgeons take precautions to ensure it doesn't hap

By CAROL SMITH, SEATTLE POST-INTELLIGENCER REPORTER  
Updated 10:00 p.m., Friday, December 7, 2001



ND-Beck und Anästhesiewachen: Sinf nach der OP genauso viele Instrumente

ig Aufklärung, falsche nhäusern passieren immer wieder illen verwendet das kaum. Weil Krankheitsverläufe bedeuten illen sogar zum Tod führen, Verbesserungsmöglichkeiten.

**Hinda s'estime victime d'une erreur médicale**

LISA SAGUÉ, jeudi le 20 février 2014 à 09:22 - 106 et pour le jeudi 24 février 2014 à 09:22

«Kolléjour: un jeune homme secouru à la suite de l'explosion d'une queue à vélo à 10 ans, elle est arrivée à l'hôpital en ambulance. Vous intéressez par le metro probablement dans les jours prochains. Le médecin de ses douleurs sont entamées. Je n'ai pas pu aller au point de l'hôpital. La présence d'un objet étranger dans la main, m'a enlevé par les racines, me serais pas

«Après son opération des poignets (accident de son travail) Hinda a commencé à ressentir de vives douleurs au poignet. Long et douloureux. Cette dernière de le faire passer à l'hôpital. Rien ne pouvait y faire. Le 28 novembre elle a subi une opération pour enlever une tumeur. Elle se sentait mieux, mais elle a commencé à ressentir de vives douleurs au poignet. Elle a commencé à ressentir de vives douleurs au poignet. Elle a commencé à ressentir de vives douleurs au poignet.

«L'Etat condamné à verser 10.000 euros à un délinquant

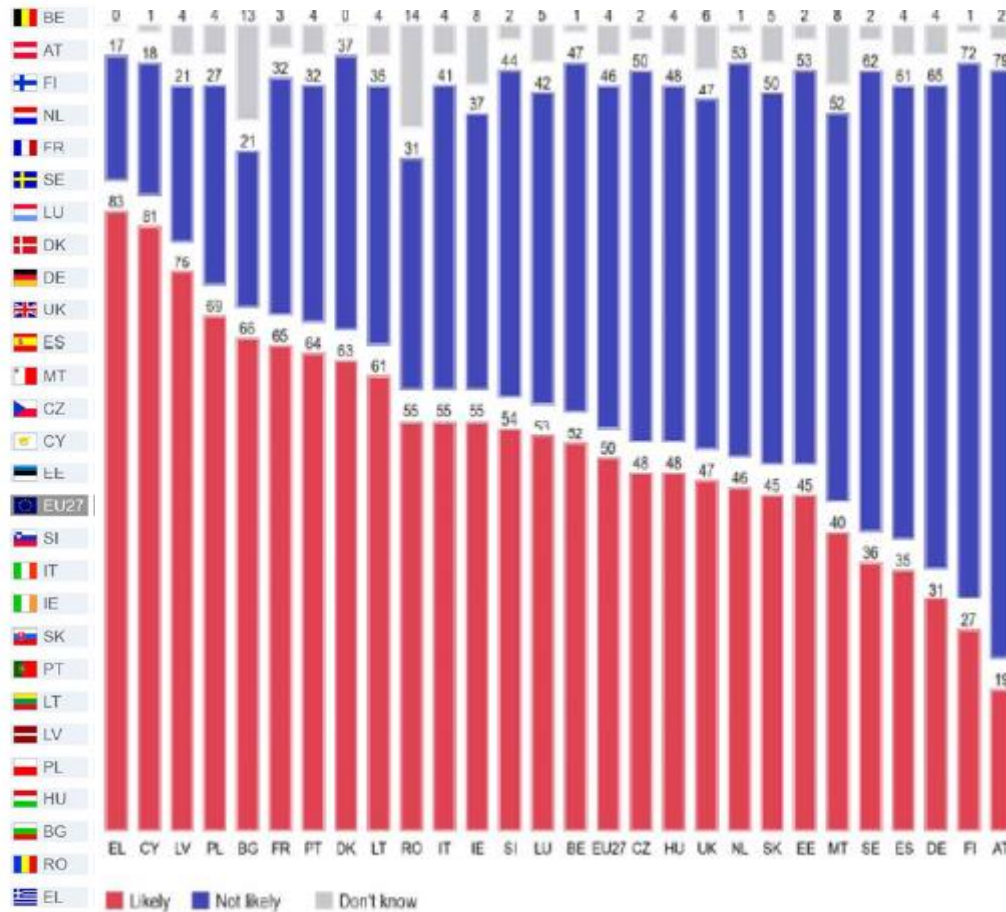
«L'un des meurtriers de Marie Veras est tué!

«Vigilance: 100 détenus menés de retour au pays

«Incrovable: les pompes funèbres ont égaré le corps!

# Nedostatak povjerenja je izazov...

Koliko je vjerojatno da ćete u svojoj zemlji u bolnici biti povrijeđeni?



Vjerojatno ili vrlo vjerojatno: EU 50%, Grčka 83%, Austrija 19%

**Transparentnost  
kvalitete zdravstva**  
za pacijente koji  
odlaze na liječenje u  
inozemstvo često je  
nedovoljno





## OF THE **EUROPEAN PARLIAMENT** AND OF THE COUNCIL on the application of patients' rights in cross-border healthcare

**Implementacija Direktive je započela  
25.10.2013. i u svim članicama je  
obvezna.**

Patient Mobility...



Healthcare consumers in the EU are on the move.  
It's not just a trend, it's the law.

But how do you know the hospital you're visiting  
lives up to a reliable standard of quality and safety?

Answer: DNV Hospital Accreditation.

The new symbol of quality and safety.



[www.dnvhealthcare.com](http://www.dnvhealthcare.com)

## Odjelak III , Članak 8, 6.c

---

- The Member State of affiliation may refuse to grant prior authorisation for the following reasons:
- (a) the patient will, according to a clinical evaluation, be exposed with reasonable certainty to a patient-safety risk that cannot be regarded as acceptable, taking into account the potential benefit for the patient of the sought cross- border healthcare;
- (b) the general public will be exposed with reasonable certainty to a substantial safety hazard as a result of the cross-border healthcare in question;
- **(c) this healthcare is to be provided by a healthcare provider that raises serious and specific concerns relating to the respect of standards and guidelines on quality of care and patient safety, including provisions on supervision, whether these standards and guidelines are laid down by laws and regulations or through accreditation systems established by the Member State of treatment;**
- (d) this healthcare can be provided on its territory within a time limit which is medically justifiable, taking into account the current state of health and the probable course of the illness of each patient concerned.

# **Evolucija u zdravstvu**

Medicina je nekada bila jednostavna, neučinkovita i relativno sigurna.

Ona je sada kompleksna, učinkovita i potencijalno opasna.

**Sir Cyril Chantler, Lancet 1999**

**MORAMO SE PRILAGODITI...**

**JEDNO OD RJEŠENJA SU MEĐUNARODNE NORME I AKREDITACIJA**

# Kako pomažu sustavi upravljanja kvalitetom u zdravstvu

## Odgovor na izazove – kvaliteta u zdravstvu

Upravljanje ključnim procesima

Upravljanje rizicima

Upravljanje resursima

Pacijent u središtu / komunikacija

Analize (praćenja i mjerenja)

Stalna poboljšanja

**Izgradnja “zdravijeg” zdravstva.**

# “Zdravije” zdravstvo

- **Povećanje kvalitete i sigurnosti pacijenata**
  - Učenje iz prakse drugih sektora
  - Upravljanje infekcijskim rizicima
  - Kultura sigurnosti
  - Obuka i edukacija
  - Razmjena najbolje prakse
- **Povećanje povjerenja-neovisne ocjene**
  - Korištenje međunarodno prihvaćenih standarda koji povećavaju povjerenje institucija, pacijenata, osiguravatelja
- **DNV GL usluge**
  - Akreditacija bolnica
  - Managing Infection Risk (MIR standard)
  - ISO 9001 certifikacija
  - Obuka/edukacija osoblja

Strong Medicine



Take 2 and call us in the morning.  
Or now. +44 (0) 20 7357 6080  
Ask for James Lawrence.

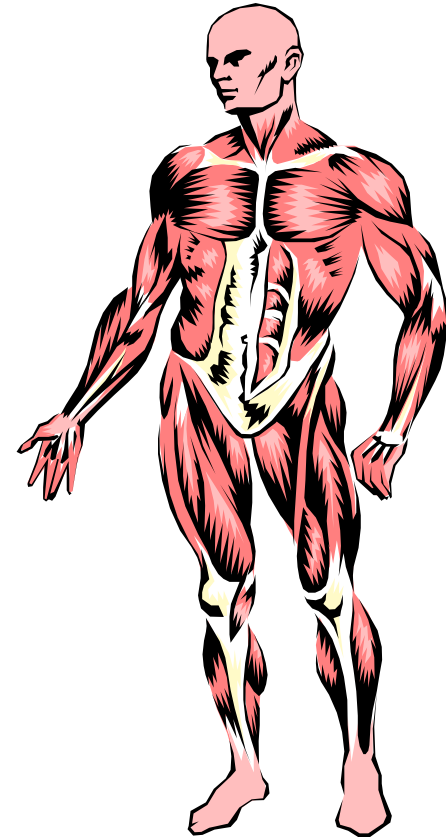
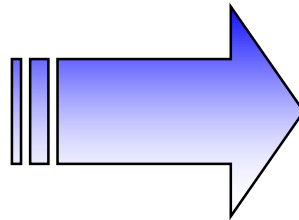
We're not saying it's a miracle drug. But studies show it *will* improve the reputation and performance of your hospital.

[www.dnvhealthcare.com](http://www.dnvhealthcare.com)

# ISO 9001 i akreditacijski standardi



ISO 9001



DIAS akreditacijski  
standard



- zahtjevi za uspostavu i održavanje sustava upravljanja kvalitetom
- primjenjiva je na organizacije svih vrsta (profitne/neprofitne, proizvodne/uslužne, male/srednje/velike)
- obuhvaća osnovne procesa unutar organizacije (prodaja, razvoj, nabava, proizvodnja/pružanje usluga, poboljšavanje, ...)
- opisivanje procesa (ulazne i izlazne vrijednosti, vlasnik procesa, tijek procesa, odgovornosti, zahtjevi za proces, KPI)
- postavljanje mjerljivih ciljeva procesa na temelju usporedivih podataka i informacija
- mjerenje i nadzor procesa preko ključnih pokazatelja izvedbe (KPI) procesa
- analiziranje podataka i izvještavanje o uspješnosti procesa
- poboljšavanje procesa



# DIAS- DNV GL International Accreditation Standard

## Ključni aspekti koje standard pokriva:

- Sustav upravljanja kvalitetom i model upravljanja
- Proaktivno upravljanje rizicima
- Visoko rizične aktivnosti
- Upravljanje medikamentima
- Prava pacijenata
- Fizičko okruženje

DNV GL je ISQua odobrena organizacija  
DNV GL Akreditacijski standard je odobren  
od CMS-a i ISQua-e





# Uloga međunarodne akreditacije i prekograničnog zdravstva

## Uspoređivanje

Potiče napredak

## Transparentnost

Jabuke sa jabukama

## Osnaživanje

Informirani donosioci odluka

## Usklađenost

Nacionalni i međunarodni standardi, EU direktive

## Plaćanje

Plaćanje prema učinku

# Zaključak

Pristup sustavom upravljanja prema standardima čini akreditaciju alatom za **definiranje ciljeva** i **implementaciju promjena** na svakom nivou Vaše organizacije a iskustvo je pokazalo da:

- **Poboljšava sigurnost pacijenta i kvaliteti njege**
- **Poboljšava povjerenje u upravljanje i sigurnost**
- **Aktivno identificira područja za poboljšanje**
- **Podiže ugled i povjerenje pacijenata**
- **Povećava sigurnost i motiviranost zaposlenih**



# Svjedočenja bolnica i ustanova sa DNV GL Akreditacijom

---

- Omogućava nam kontinuirana poboljšanja
- Obuhvaća našu sposobnost da koristimo stručnost za inovacije
- Tjera nas da koristimo najbolju praksu
- Zahtjeva da odbacimo neefektivnu praksu
- Poboljšava komunikaciju između bolnice i medicinskog osoblja
- Smanjuje troškove u implementaciji i pripremi programa
- Poboljšava razumijevanje svih bolničkih procesa
- Izvodi se u timskom duhu

## Vodeća globalna pozicija unutar sektora zdravstva

# 2200

Zdravstvenih organizacija  
certificirano od DNV GL-a širom  
svijeta

# Kina

Partnerstvo sa Kineskim  
Nacionalnim Istraživačkim  
centrom u identificiranju rizika  
na Kineskoj zdravstvenoj reformi

# Prvi

Biorisk management standard -  
CWA 15793. Prvi standard  
Managing Infection Risk

# Engleska

Auditiranje i procjena u svih 550  
javnih bolnica u Engleskoj u ime  
NHS Litigation Authority

# US

Odobreni od CMS za status  
pružatelja usluga Medicare and  
Medicaid

# EU

Akreditirane bolnice - EU cross-  
border healthcare directive  
(2014)



# Hvala na pažnji

**Ranko Režek**

ranko.rezek@dnvgl.com

+385 91 4440001

**[www.dnvgl.com/patientsafety](http://www.dnvgl.com/patientsafety)**

**SAFER, SMARTER, GREENER**