



CQS - CZECH ASSOCIATION FOR QUALITY CERTIFICATION

SECRETARIAT:
Prosecká 412/74, 190 00 Praha 9 - Prosek
IČ: 69346305 DIČ: CZ69346305
tel.: +420 286 019 533, +420 286 019 534
e-mail: jolsanska@cqs.cz, vfiliac@ezu.cz
<http://www.cqs.cz>

POSTUP CERTIFIKACE

Hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče

Postup je v souladu se zákonem 372/2011 Sb. a vyhláškou 102/2012 Sb.

Postup certifikace

	Krok	Vstupy	Výstup	Odpovídá	Legenda	Formulář
1.	Podání žádosti	Žádost + dotazník	Vyplněná žádost + dotazník	Zákazník	Zákazník – zdravotnické zařízení (dále jen ZZ) poskytuje v žádosti některé informace a) pro uzavření smlouvy b) pro naplánování auditu v zdravotnickém zařízení (počet klinik, oddělení, jednotek atd.)	CQS D-08-01-ZZ
2.	Přezkoumání způsobilosti	Žádost Přehled auditorů	Doporučení optimálního složení týmu pro ved. CO a pověření člena sdružení nebo přímo CQS	KMK	V rámci zasedání KMK komise přezkoumá • žádost o certifikaci a doporučí vedoucímu CO neopominutelné účastníky auditu. Doporučí vedoucímu CO CQS hodnotitelský tým včetně vedoucího auditora pro vedení konkrétního auditu. Pověření člena sdružení k vedení auditu nebo přímo CQS. V případě zamítnutí žádosti (nemožnost realizovat audit, apod.) uvedení vedoucímu CO CQS důvodů pro zamítnutí žádosti.	Zápis z KMK
3.a	Registrace	Vyplněná žádost	Registrace + číslo smlouvy + pověření člena CQS nebo přímo CQS na základě rozhodnutí KMK	Tajemník CQS Vedoucí cert. org.	Tajemník zkontroluje formální úplnost žádosti, přidělí číslo smlouvy, vedoucí certifikačního orgánu vyznačí v potvrzení přijetí žádosti člena sdružení nebo přímo CQS na základě rozhodnutí KMK k uzavření smlouvy, která jej zavazuje provést veškeré aktivity související s prověřením systému řízení, tajemník zašle kopii pověřenému členu sdružení. Založení certifikační složky	CQS D-08-02-ZZ
3.b	Odmítnutí registrace	Vyplněná žádost	Dopis vedoucího CO CQS	Vedoucí cert. org.	V zamítnutí žádosti nutno uvést důvody pro zamítnutí žádosti	Dopis
4.	Jmenování týmu	Registrace Návrh jmenování	Podepsané jmenování	Vedoucí certifikačního orgánu	Jmenování a zaslání jmenovacího listu zákazníkovi k vyjádření Auditní tým musí být složen z: Vedoucí auditor – vždy lékař Auditoři – zdravotnický pracovník a osoba s VŠ vzděláním technického směru, která vykonávala činnost THP u zdravotnického zařízení Auditní tým je tvořen nestrannými nezávislými auditory na zdravotnickém zařízení (ZZ)	CQS D-10-02-ZZ
5.	Uzavření smlouvy Evidence smluv	Žádost Registrace	Smlouva	Člen CQS	Uzavření smlouvy Smlouva do sekretariátu CO CQS, evidence smlouvy	CQS D-09-01-CQS D-10-09
6.	Vyžádání podkladů	Jmenování	Dokumentace ZZ	Vedoucí auditor	Vedoucí auditor vyžádá potřebnou dokumentaci a zajistí přiměřenou distribuci členům týmu	
7.	Přezkoumání dokumentace	Dokumentace ZZ	Záznam o úplnosti Příprava, co bude třeba předložit na místě	Vedoucí auditor	Vedoucí auditor zkontroluje, zda dokumentace odpovídá požadavkům vyhlášky 102/2012 Sb. V případě, že má pochybnosti, připraví otázky pro zákazníka, které vyjasní v úvodu auditu.	

	Krok	Vstupy	Výstup	Odpovídá	Legenda	Formulář
					<p>hodnocení:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kontrola dokumentace (dokumentů a pracovních postupů) týkající se standardů a posouzení shody se standardy hodnocení kvality a bezpečí a sledování dodržování postupů týkajících se standardů v praxi - kontrola personálního zabezpečení zdravotní péče - prohlídka pracovišť zdravotnického zařízení - kontrola stavu budov, provozů, zdravotnické techniky - pohovory s vedením ZZ a se zaměstnanci ZZ - pohovory s pacienty případně s jejich blízkými <p>Vedoucí auditor vyhodnotí do check-listu plnění požadavků vyhlášky 102/2012 Sb. hodnocením Splněno Ano nebo Ne. K vyhodnocení check-listu Splněno Ano / Ne se používá dokument „Hodnotící standardy pro hodnocení kvality a bezpečí poskytovatele lůžkové zdravotní péče“, kde je přesně definováno k jednotlivým standardům, jaké ukazatele kvality a bezpečí musí ZZ splnit. Všechny tyto ukazatele kvality a bezpečí pro každý standard musí být plněny, aby byl daný standard vyhodnocen Splněno – Ano.</p> <p>Při nesplnění požadavků kteréhokoliv ukazatele k danému standardu vydá vedoucí auditor Záznam o neshodě a do check-listu k danému standardu vyplní Ne</p> <p>Vyplněný check-list je výstupem z certifikace s doporučením od vedoucího auditora vydat / nevydat certifikát. Pro doporučení vydat certifikát musí být splněny všechny minimální standardy a jejich ukazatele dle vyhlášky 102/2012 Sb.</p>	CQS 11-01-ZZ
10.	Vyhodnocení auditu	Check-list případně Záznam o nshodě	Vyhodnocení certifikačním orgánem	Vedoucí certif. orgánu	Vedoucí certifikačního orgánu vyhodnotí audit Pro pozitivní výsledek certifikace musí být splněny všechny minimální standardy a jejich ukazatele dle vyhlášky 102/2012 Sb.	CQS D-11-01-ZZ
15.	Kompletace výsledků	Žádost Registrace Smlouva Záznamy z auditu Jmenování (podepsané) Plán		Pracovník sekretariátu	Sestavení složky	CQS D-10-07

	Krok	Vstupy	Výstup	Odpovídá	Legenda	Formulář
		Check-list				
16.	Přezkoumání	Podklady z auditu	Podklady z auditu	Tajemník	Porovnání, zda doklady, vztahující se k případu, jsou úplné. Kompletace složky. V případě, že jsou doklady neúplné, vyžádání doplnění.	
17.	Zaslání check-listu k vyjádření zákazníkovi	Check-list	Check-list	Vedoucí certifikačního orgánu	Rozhodnutí o udělení – neudělení certifikátu (v případě potřeby přizve vedoucí cert. orgánu specialistu, který se nezúčastnil auditu, k rozhodnutí), Vedoucí certifikačního orgánu zašle check-list s výsledkem z auditu k vyjádření zákazníkovi Certifikát není udělen, pokud je vystaven Záznam o neshodě, tedy kterýkoliv z minimálních hodnotících standardů byl vyhodnocen v check-listu Ne.	CQS D-11-01-ZZ
18.	Vyjádření zákazníka	Check-list	Check-list	Zákazník	Zákazník se vyjádří ke zprávě z auditu	CQS D-11-01-ZZ
20.	Neudělení certifikátu	Podklady z auditu	Návrh dopisu + Záznam o neshodě	Tajemník	Návrh dopisu při nevydání certifikátu s možností opakovat certifikační audit. Následný certifikační audit bude zaměřen na vypořádání neshody (neshod) ve lhůtě max. do 3 měsíců od rozhodnutí (viz kroky 9 až 17)	
21.	Odeslání dopisu	Návrh dopisu	Dopis + Záznam o neshodě	Vedoucí certifikačního orgánu		
22.	Udělení certifikátu	Check-list	Podepsaný certifikát	Vedoucí certifikačního orgánu	Udělení certifikátu	Certifikát
23.	Zaregistrování certifikátu do evidence certifikovaných poskytovatelů	Certifikát	Evidence certifikovaných poskytovatelů	Tajemník	Zaregistrování certifikátu	
24.	Předání certifikátu	Certifikát	Potvrzení o převzetí certifikátu	Pracovník sekretariátu	Předání poučení zákazníka o způsobu používání certifikátu	CQS D-17-01-ZZ

Certifikát má platnost 3 roky

V následném období musí být provedeny pravidelné roční dozorové audity v souladu s uzavřenou smlouvou se zákazníkem.

Postup pro dozorové audity je shodný s kroky 8 až 17 tohoto postupu. V případě neplnění některého ze standardů hodnocení kvality a bezpečí má zákazník 3 měsíce na odstranění neshody (neshod). Pokud nebude doloženo odstranění neshody (neshod) v této lhůtě, má CQS právo zákazníkovi certifikát pozastavit a následně odejmout.

Před vypršením platnosti certifikátu v případě zájmu zákazníka je nutno zahájit nové certifikační řízení – recertifikační audit.

Datum: 14. 01. 2013
Revize: 27. 05. 2013
Schválil na KMK: Ing. Alois Randýsek