

# ÚSTŘEDNÍ VOJENSKÁ NEMOCNICE

...od nemoci ke zdraví...

Často stačí vlídné slovo,

říká hlavní sestra ÚVN Bc. Lenka Gutová, MBA



**Dnes otiskujeme poslední část rozhovoru s hlavní sestrou ÚVN Bc. Lenkou Gutovou, MBA.**

*Ve Vašich materiálech jsem dokonce našel zmínky o psychosociální stimulaci seniorů v nemocniční péči. Co taková stimulace představuje?*

Také na tuto činnost máme specialistku, která je zařazena do týmu následné ošetrovatelské péče, směřované k seniorům. Pro ně připravuje různé aktivity a zaměstnává je tak, aby odpoutali své myšlenky od současné reality.

*Ale pokud vím, hlavní sestra se nemusí starat jen o zmíněné otázky léčebné péče. Podle mého soudu jste vlastně v manažerské funkci, jestliže odpovídáte i za materiální zajištění práce středního zdravotnického personálu. Je to tak – nebo máte třeba ještě vrchní či staniční sestry?*

Do jisté míry samozřejmě odpovím za úroveň zdravotních prostředků a materiálů a na poradách také doporučuji vrchním sestřím novinky, které momentálně nabízí trh. K zajištění těchto prostředků ale nemáme jenom vrchní či staniční sestru, nýbrž samostatné zásobovací oddělení; na této činnosti se podílí i náměstek ředitele pro farmacii. Skupina kvality ošetrovatelské péče zkouší na trhu nabízené nové produkty už předtím, než je nakoupíme.

*Jistě se setkáváte i se stížnostmi pacientů na průběh léčby za pobytu v nemocnici. Na co Vaši pacienti nejčastěji žehrají a jak se s takovými stížnostmi vyrovnáváte?*

Všude, kde žijí lidé, zákonitě vznikají i jisté třecí plochy. Musíme svým způsobem vychovávat i takové pracovníky, kteří už trpí nějakou „provazní slepotou“, resp. syndromem pocitu „já dělám všechno dobře, chovám se správně a není důvod si na mne stěžovat“. Ale řekla bych, že většina stížností pramení z nedostatku informací a z nesprávné komunikace. Jednoduše řečeno: v nesprávném čase je na nesprávném místě nesprávný člověk, vybavený nesprávnými informacemi. Stížnosti našich pacientů pramení mnohdy z určitých organizačních nedostatků, které se shodou nepříznivých okolností projeví právě v té chvíli, kdy je mu péče poskytována. Ale v tom okamžiku by velmi často stačilo vlídné slovo a vysvětlení, proč k tomu došlo: i my máme přece často vážné důvody, proč něco nemůže být úplně v pořádku. Zájem o naši nemocnici je obrovský, naše ambulance jsou přeplněné, máme dlouhé čekací doby, atp. Jen velmi výjimečně ale zaznamenáváme stížnosti na odborné postupy. Všechny stížnosti pak řeší oddělení kvality poskytované péče. Ty, jež jsou hodnoceny jako oprávněné, jsou předkládány řediteli nemocnice k jistým korekcím a zásahům. Snažíme se v pořádaných kurzech dohonit to, co ve výchově zanedbaly rodina a škola. Zdůrazňuji, že všechno závisí od osobního přístupu každého z nás k plnění vlastních pracovních povinností. Spokojenost našich pacientů pravidelně hodnotíme. Podle výsledků posledního průzkumu, zveřejněného na stránkách ÚVN na Internetu, jsou obecně pacienti v českých zdravotnických zařízeních vesměs spokojeni. Naše nemocnice má výsledky velmi dobré a nadprůměrné.

Nejpřínosnější jsou pro nás dílčí připomínky, které nám při těchto průzkumech pacienti sdělují a jimiž se zabývají primáři a vrchní sestry; dodáváme tzv. zpětnou vazbu managementu jednotlivých oddělení, který potom konkrétní připomínky přímo řeší.

*Dokonce jsem se ve Vašich materiálech dočetl, že pacienti sami si nepřipouštějí rizika hospitalizace a že mají velkou, neotřesitelnou důvěru ve zdravotnický personál. Je to tak?*

Dr. Ruskovská: ÚVN byla v tomto průzkumu hodnocena hospitalizovanými pacienty jako nejlepší. Podle mého soudu jde o výzkum co do rozsahu kritérií velmi validní, tedy dostatečně obsáhlý. Hodnoceny byly i např. respekt a úcta zdravotnického personálu k pacientům, rozsah poskytování informací atd.

*Vím, že u Vás byly zavedeny tzv. identifikační náramky. Proč to?*



Tisková konference k průběhu natáčení seriálu *Nemocnice na kraji města*



S Václavem Krásou v průběhu konference „Jak se žije handicapovaným?“ v září 2007

Identifikační náramky jsme zavedli ve snaze o poskytování bezpečné péče a obhájení reakreditace, protože jedním z bezpečnostních cílů JCI je bezpečná a spolehlivá identifikace pacientů, jež má předejít jejich záměně. Náramky používáme už dva roky. Provedli jsme i malý průzkum názorů pacientů: už pilotní projekt přijali velmi vstřícně. Po podrobnějším vysvětlení se neobjevily žádné problémy ani s těmi, kteří zprvu náramky odmítali. Existují dvě kritické situace, v nichž mají zdravotníci povinnost ověřit si podle data narození a jména skutečnou identitu pacienta: za prvé při podávání léků podle pokynů lékaře, za druhé pak na operačním sále, kde je povinností celého týmu zopakovat tuto proceduru ještě předtím, než chirurg provede první řez, a potvrdit, že na operačním stole leží „správný“ pacient a že máme k dispozici jeho správnou dokumentaci.

*Po cestě k Vám jsme v areálu nemocnice zahlédli vozy štábu České televize. Jde zřejmě o natáčení třetí řady seriálu NEMOCNICE NA KRAJI MĚSTA. Drtivá většina odborných pracovníků z oblasti medicíny se netají názorem, že pořady typu NEMOCNICE CHICAGO HOPE, CHIRURGOVÉ, ORDINACE V RŮŽOVÉ ZAHRADĚ, MASH nebo NEMOCNICE NA KRAJI MĚSTA, celovečerní filmy z lékařského prostředí (VIZITA) atd. jsou sice pro diváky mimořádně atraktivní podívanou, ale jejich náplň je z hlediska odborného realitě nekonečně vzdálena. Co Vy si o tom myslíte?*

Já tento názor sdílím pouze částečně. Scénáře k filmům a seriálům nejsou psány jako scénáře odborných, instruktážních nebo edukačních pořadů; jsou psány pro laickou veřejnost, pro návštěv-

níky kin a pro diváky televize. Když jsem začala s filmovým štábem spolupracovat jako odborný poradce při natáčení druhé série *Nemocnice na kraji města*, měla jsem rovněž na počátku práce snahu realizovat se při ní jako profesionál. Byla jsem však velmi rychle poučena, že seriály jsou určeny k relaxaci diváků, kteří si mají u obrazovek odpočinout. Jsou to příběhy plné emocí, lásky, nenávisť, konfliktů apod. V průběhu natáčení se zamýšlím nad tím, že my sice jako zdravotníci máme možnost do jisté míry poznat osudy svých pacientů, ale určitě neznáme jejich intimní, osobní příběhy. Stejně tak pacienti neznají naše soukromé zájemství, a chtějí, abychom se vždy, v každém případě chovali jako profesionálové. Ale my jsme taky jen lidé z krve, masa a kostí a máme své problémy; od nás se ovšem očekává, že své vlastní starosti necháme za dveřmi ordinací. Ne vždycky je to možné. V seriálech a ve filmech se právě ty osobní příběhy prolínají s profesními povinnostmi a prožitky.

Musím ale říci, že moje role odborného poradce nespočívá v úkolu realizovat se jako profesionální zdravotní sestra. Mou povinností je ohlídat v komunikaci s umělci, aby nebyla překročena ona úzká hranice, která odděluje umělec od stylizace od profesní reality, resp. odděluje pohled umělce od hranice toho, co je reálně možné. Řekla bych, že v tomto případě se to daří, a že setkání světa uměleckého a profesního, medicínského probíhá v rovině vzájemného akceptování obou těchto skupin. Naše odborné připomínky, jimiž zasahujeme do jednotlivých scén, pan režisér Viktor Polesný vždy akceptuje. Jde o to,

abychom dokázali najít společnou řeč a vysvětlili si, co je ještě možné tolerovat a co už nikoli.

*Čím ještě se liší práce v televizním studiu od Vaší praxe?*

Podstatný rozdíl spočívá v tom, že ve zdravotnické profesi nelze „klapku“, tj. záběr, dílčí postup, nikdy opakovat. Při práci na televizním seriálu nebo filmu se nepovedené scény mohou natočit vždycky znovu. Ale v medicíně nelze opakovat nic! Bude-li zdravotník sledovat seriál z prostředí hasičů, taky bude asi hodnotit tuto profesi jinak... Jako profesionálové máme vždy tendenci hodnotit výsledky umělecké stylizace kriticky, ale i na to je třeba se dívat s jistým nadhledem. Musíme také „hlídat“, aby při běžném letním provozu nemocnice nedošlo k žádným nepříjemnostem, protože televizní štáb má hodně členů, je tu spousta technických zařízení atd. Zachování řádného provozu nemocnice je prioritou, natáčení je pochopitelně až na druhém místě. Stojí snad za to připomenout v této souvislosti, že Jakub Sommer natáčí film o bezpečnosti pacientů v naší nemocnici, protože na snaze o zvyšování bezpečnosti pacientů si opravdu zakládáme.

*Působíte na území Městské části Praha 6. To jistě patří ke specifickým rysům Vaší nemocnice...*

Dr. Ruskovská: Praha 6 je velmi významnou Městskou částí: a my bychom byli velmi rádi, kdyby se v případě potřeby obraceli její občané právě na naši nemocnici. Čekací doby, o nichž se paní hlavní zmínila, způsobuje právě velký počet pacientů, kteří chtějí být ošetřeni u nás...

Lenka Gutová: Jsem ráda, že jste mi nabídli prostor v tomto časopise. Není totiž obvyklé dávat v médiích příležitost sestřím. My se pochopitelně snažíme publikovat své zkušenosti a poznatky v našich specializovaných odborných časopisech. Ale platí, že čím víc budou sestry poskytovat veřejnosti informace o své práci a o praktických každodenních činnostech, které odvádějí u lůžek pacientů nebo v ambulanci, tím rychleji se bude prestiž sestry a kredit její profese zvyšovat.

*Závěrečné části rozhovoru se zúčastnila také tisková mluvčí ÚVN Praha PhDr. Iva Ruskovská*

(ed)