

...od nemoci ke zdraví...

ÚROVEŇ KVALITY ZDRAVOTNÍ PÉČE JE VÝSLEDKEM TÝMOVÉ SPOLUPRÁCE

Na internetových stránkách Ústřední vojenské nemocnice se můžeme dočíst, že Oddělení řízení kvality zdravotní péče koordinuje proces kontinuálního zvyšování kvality zdravotní péče a bezpečí pacientů ÚVN. Eviduje, šetří a analyzuje stížnosti a navrhuje nápravná opatření vedoucí ke zvýšení kvality péče v ÚVN, koordinuje pravidelné šetření průzkumu spokojenosti hospitalizovaných pacientů, zajišťuje

sběr dat a jejich pravidelnou analýzu za účelem hodnocení kvality poskytované péče, sleduje a analyzuje výskyt nežádoucích událostí v průběhu poskytování péče, podílí se na koordinaci procesu poskytování zdravotních služeb v souladu s rezortními bezpečnostními cíli za účelem zvýšení bezpečí pacientů a sleduje kvalitu poskytovaných služeb prostřednictvím plánované kontrolní a auditní činnosti.

O Oddělení řízení kvality zdravotní péče (OŘKZP) jsme si povídali s jeho manažerkami kvality Ing. Lenkou Zajíčkovou a Mgr. Martinou Opočenskou.

■ Jaké postavení má v rámci ÚVN Oddělení řízení kvality zdravotní péče?

V rámci Ústřední vojenské nemocnice je Oddělení řízení kvality zdravotní péče organizačně podřízeno náměstkyni ředitele pro nelékařské zdravotnické profese a řízení kvality péče. Náměstkyně je pak



Mgr. Martina Opočenská a Ing. Lenka Zajíčková

odpovědná ve spolupráci s náměstkem pro léčebně preventivní péči za úroveň kvality poskytované zdravotní péče řediteli nemocnice.

■ Na co je zaměřena činnost oddělení?

Činnost našeho oddělení je zaměřena především na koordinaci procesů kontinuálního zvyšování kvality zdravotní péče a bezpečí pacientů tak, aby mohla být úroveň poskytovaných zdravotních služeb pravidelně posuzována nezávislými organizacemi formou akreditačního nebo certifikačního šetření.

Činnost oddělení spočívá v pravidelném sběru dat, koordinaci šetření průzkumů spokojenosti pacientů, sledováním nežádoucích událostí vyskytujících se v průběhu poskytování zdravotní péče, evidencí a šetřením stížností na poskytované zdravotní služby. Sledování kvality poskytovaných zdravotních služeb je realizováno prostřednictvím plánované auditní činnosti.

Dále se snažíme pozitivně ovlivňovat organizační kulturu nemocnice posilováním úcty k pacientům a k jejich hodnotám a respektováním práv pacientů. Věříme, že se podílíme na vytváření prostředí pro otevřenou komunikaci, vzájemnou úctu a důvěru.

■ Můžete jednotlivé činnosti blíže specifikovat?

Věnujeme se především následujícím činnostem:

Sběr dat – v pravidelných intervalech sledujeme kvalitativní i kvantitativní ukazatele kvality poskytované péče. Oddělení sleduje úroveň vedení zdravotnické dokumentace, dále se zabývá analýzou celonemocničních indikátorů kvality, které vypovídají o kvalitě poskytované zdravotní péče na daném oddělení (např. sledování výskytu nemocničních infekcí, počet reoperací apod.).

Nežádoucí události – vycházíme z obecných zjištění, že během pobytu ve zdravotnickém zařízení může při poskytování zdravotní péče nastat zhoršení zdravotního stavu, jehož příčinou je selhání systému či pochybení jedince. Součástí kontinuálního zvyšování kvality péče a bezpečí pacientů je v ÚVN zaveden program snižování rizika při poskytování zdravotní péče. Základnou tohoto programu je sledování výskytu nežádoucích událostí.

Stížnosti – zabýváme se šetřením a analýzou stížností a přijímáme adekvát-

ní nápravná opatření vedoucí ke zvýšení kvality péče v ÚVN.

Kontrolní činnost - uskutečňujeme nebo koordinujeme pravidelnou kontrolní a auditní činnost prostřednictvím auditů zaměřených na lékařskou a ošetrovatelskou činnost. Ve spolupráci s Bezpečnostní radou ÚVN probíhají bezpečnostní kontroly a audity zaměřené na oblast bezpečnosti prostředí v nemocnici. Bezpečnost nemocničního prostředí zajišťuje komplexní ochranu života a zdraví osob, majetku a informací v oblastech ovlivňujících bezpečnost nemocnice. Bezpečnostní rada ÚVN se zaměřuje v rámci kontrolní činnosti zejména na technický stav budov, požární bezpečnost a odpadové hospodářství.

■ Jaké je spektrum podnětů?

Je potěšující konstatovat, že pacienti se na nás ve větší míře obracejí v souvislosti s vyjádřením poděkování za poskytované zdravotní služby. V případech, kdy nejsou splněna očekávání pacienta nebo jeho blízkých na poskytované zdravotní služby, nás pacienti kontaktují za účelem podání stížnosti.

■ Kolik bylo stížností a kolik z nich bylo oprávněných? Jaká je tendence v porovnání s uplynulými roky?

Za rok 2013 evidujeme v současné době 70 stížností, z nichž bylo 21 stížností vyhodnoceno jako oprávněné.

V porovnání s rokem 2012 je počet stížností přibližně stejný. Pokud se však podíváme do statistiky let 2000-2010, s uplynulými roky se počet stížností zvyšuje. Usuzujeme, že tento narůstající trend je dán nejen existencí zákona 372/2011 Sb., kde jsou nastoleny povinnosti pro poskytovatele. Jednou z povinností je zveřejnit pravidla pro podávání stížností, to má samozřejmě za výsledek vyšší informovanost pacientů. Umožňujeme pacientům využívat veškeré možnosti k podání stížnosti – osobní návštěvu oddělení, telefonickou a písemnou formou stížnosti, včetně možnosti elektronického zaslání.

■ Jaká jsou pravidla pro vyřizování stížností?

Postup při řešení stížností je upraven právním předpisem – § 94 zákona č. 372/2011 Sb. Pravidla pro šetření stížností jsou zpracována na základě tohoto předpisu. Pravidla obsahují i povinné náležitosti podání stížnosti a jsou uveřejněna na webových stránkách nemoc-

nice. Stěžovatel je písemně informován o přijetí stížnosti na oddělení kvality zdravotní péče. Stížnost je následně šetřena zaměstnancem našeho oddělení v součinnosti s vedoucími zaměstnanci klinických oddělení. O výsledku šetření stížnosti je stěžovatel informován písemně, co nejdříve po obdržení stížnosti, nejdéle však do 30 kalendářních dnů. Tato lhůta může být prodloužena až o dalších 30 dnů v případě, jde-li o stížnost zvláště složitou, pro jejíž vyřízení je nutné si opatřit další podklady či svolat odbornou znaleckou komisi

■ Na co si lidé nejčastěji stěžují?

Nejčastěji evidujeme stížnosti na neprofesionální jednání personálu a organizaci práce na klinických odděleních, například dlouhé čekací doby na ambulancech.

■ Co lidé, kteří se na vás obracejí, nejvíce chválí?

Pacienti vyjadřují celkovou spokojenost s poskytovanou zdravotní péčí během hospitalizace v nemocnici. Projevují spokojenost s přístupem lékařů a sester včetně spokojenosti se stravou a příjemným prostředím na oddělení, kde byli hospitalizováni. Děkovné dopisy předáváme personálu, kterému je pochvala určena, a dále vedoucím pracovníkům daného oddělení. V současné hektické době si velmi ceníme vyjádření pozitivní zpětné vazby od pacientů.

■ Jakým způsobem jsou využívány poznatky získané z podnětů a z jejich šetření?

Stížnost je důležitou zpětnou vazbou hodnocení poskytované služby a její šetření je využíváno ke zkvalitnění poskytovaných služeb a zvýšení bezpečí pro pacienty. Šetřením podnětů od pacientů jsou mnohdy zjištěny nedostatky či postřehy, kterým je potřeba se věnovat. Na základě podnětů od pacientů navrhujeme adekvátní nápravná opatření.

Jiří Hruška

foto: Miloslav Přerost

Druhou část rozhovoru s manažerkami kvality Oddělení řízení kvality zdravotní péče Ing. Lenkou Zajíčkovou a Mgr. Martinou Opočenskou přineseme v příštím čísle časopisu VELESLAVÍN39.