

## ...od nemoci ke zdraví...

# ÚROVEŇ KVALITY ZDRAVOTNÍ PÉČE JE VÝSLEDKEM TÝMOVÉ SPOLUPRÁCE

2. část

**N**a internetových stránkách Ústřední vojenské nemocnice se můžete 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.

### ■ Provádíte průzkum spokojenosti pacientů v ÚVN?

Samozřejmě, je povinností poskytovatele zabývat se zpětnou vazbou od pacientů. Ambulantní pacienti mají možnost vyjádřit své zkušenosti se službami cestou on-line dotazníku na webových stránkách nemocnice. Dotazníkové šetření se uskutečňuje i formou tištěnou. Na každé ambulanci jsou k dispozici schránky pro podněty pacientů. Výsledky dotazníkového šetření slouží jako zdroj informací odrážející míru spokojenosti pacientů s kvalitou poskytované péče a jsou využívány pro její další zlepšení.

V současné době probíhá šestý průzkum spokojenosti hospitalizovaných

pacientů, projekt s názvem „Kvalita očima pacientů“, zpracovaný v souladu s doporučenou metodikou. Pacienti na standardních odděleních dostávají od sester den před propuštěním dotazník, který obsahuje celkem 53 otázek rozdělených do 8 okruhů: Přijetí do nemocnice; Respekt, ohled, úcta; Koordinace a integrace péče; Informace, komunikace a vzdělávání; Tělesné pohodlí; Citová opora, zmírnění strachu a úzkosti; Zapojení rodiny a přátel; Propuštění a pokračování péče. Průzkum vždy celý měsíc mapuje názory našich pacientů na uvedené oblasti služeb a je pro nás velmi cennou zpětnou vazbou. Oddělení kvality se podílí na organizaci projektu. V neposlední řadě jsme umístili do atria nemocnice schránku pro veškeré podněty a připomínky, které uživatele našich služeb napadnou.

### ■ Jaké jsou výsledky průzkumu spokojenosti? Kdo je vyhodnocuje?

Poslední výsledky šetření na sklonku roku 2011 potvrdily vysokou souhrnnou spokojenost zúčastněných respondentů. Pacienti tak sami rozhodli o přidělení Certifikátu „Kvalita očima pacientů“ a zařadili ÚVN na přední místo v celkovém pořadí hodnocených nemocnic. Věříme, že nastavenou laťku dokážeme udržet. Díky zapojení nemocnice do tohoto projektu máme k dispozici srovnání i s jinými nemocnicemi v ČR.

### ■ K čemu výsledky průzkumu slouží?

Výsledky dotazníkové akce slouží jako zdroj informací odrážející míru spokojenosti pacientů s kvalitou poskytované péče na jednotlivých odděleních a v nemocnici jako celku. Ukazují, v jakých oblastech máme své rezervy a porovnání v letech nám pomáhá zhodnotit, zdali



Ing. L. Zajíčková a Mgr. M. Opočenská



jsme se s nimi dokázali vypořádat. V neposlední řadě jsou důležitým hodnotícím kritériem při evaluaci pracoviště.

**■ Jaké indikátory kvality péče sledujete? Kolik jich je a jak je lze charakterizovat?**

V nemocnici působí Tým kvality péče – poradní orgán ředitele nemocnice. Tým je složen ze zdravotníků, lékařů a sester, ale také ze zástupců nezdravotnických profesí. Tým každoročně projednává a schvaluje Plán rozvoje kvality a bezpečí pacientů v ÚVN. Plán je zpracováván na základě návrhů multidisciplinárních týmů a vedoucích pracovníků ÚVN. Je přístupný všem zaměstnancům ÚVN na Intranetu ÚVN. Přílohou Plánu rozvoje kvality je seznam celonemocničních indikátorů kvality rozdělených do dvou oblastí. Klinické indikátory sledují přímou péči o pacienta (např. počty nemocničních infekcí, komplikace operačních výkonů, deku-bity, pády pacientů apod.). Manažerské indikátory se zaměřují na demografická data, ekonomické ukazatele a analýzu nežádoucích událostí apod. Výsledky analýzy indikátorů jsou dostupné na Intranetu ÚVN. Navíc jednotlivá pracoviště mohou, a řada jich to dělá, sledovat indikátory vlastní.

**■ Kdo indikátory kvality péče definuje, jak se stanoví jejich parametry?**

Jednotlivci Týmu kvality péče, respektive vedoucí multidisciplinárních týmů, jsou odpovědní za sbírání dat a zároveň se každoročně vyhodnocuje jejich přínos.

**■ S kvalitou péče je spojena i bezpečnost pacientů. Jak je o ni v ÚVN postaráno?**

Za účelem zvýšení bezpečí pacientů se podílíme na koordinaci procesu poskytování zdravotních služeb v souladu s Rezortními bezpečnostními cíli, které vyhlásilo Ministerstvo zdravotnictví, jako opatření k zajištění vyšší bezpečnosti pacientů i kvalitě poskytované zdravotní péče. Naplněním Resortních bezpečnostních cílů v ÚVN usilujeme o snížení nejčastějších rizik při poskytování zdravotní péče.

**■ Podílí se vaše oddělení také na akreditacích v ÚVN?**

Činnost veškerého personálu Ústřední vojenské nemocnice – Vojenské fa-

kultní nemocnice Praha je dlouhodobě zaměřena na zajištění kvalitní a především bezpečné zdravotní péče každému pacientovi. Snaha o poskytování kvalitní a bezpečné zdravotní péče byla završena již v roce 2004, kdy ÚVN jako první zdravotnické zařízení ve střední a východní Evropě získala akreditaci Joint Commission International (JCI).

V současné době je kvalita a bezpečnost poskytované zdravotní péče

v Ústřední vojenské nemocnici garantována získáním akreditace Spojené akreditační komise.

Oddělené řízení kvality je důležitým článkem v akreditaci nemocnice. Kromě již uvedeného se podílíme se na aktualizaci vnitřních předpisů nemocnice tak, aby byly v souladu s požadavky akreditačních standardů.

**■ Jaké je personální složení Oddělení kvality zdravotní péče?**

Oddělení řízení kvality zdravotní péče je podřízeno náměstkyni ředitele pro nelékařské zdravotnické profese a řízení kvality zdravotní péče.

Činnost na oddělení kvality je zajišťována třemi manažery kvality - lékařem a všeobecnou sestrou, kteří vykonávají specifické činnosti dle profesního zaměření s důrazem na kontrolní činnosti. Tým doplňuje manažerka kvality – nezdravotník, která se zabývá především procesem šetření stížností a administrativní podporou sběru dat.

**■ Co byste ještě chtěly dodat?**

Jsme pyšní na úspěch v soutěži kraje Vysočina v sekci ošetrovatelstvo-medicínské, kde jsme získali 1. místo s projektem „Program prevence pádů pacienta v ÚVN“. Celostátní soutěž Bezpečná nemocnice každoročně oceňuje projekty týkající se bezpečného prostředí pro pacienty a personál zdravotnických zařízení. Nejvyšší ocenění získává zdravotnické zařízení, které v rámci naší republiky učinilo nejvíce kroků ke zvýšení bezpečí.

V loňském roce se nemocnice zapojila aktivitami podporujícími zdraví pacientů i zaměstnanců do mezinárodní sítě Zdravých nemocnic – Health Promoting Hospitals, která vznikla z podnětu Světové zdravotnické organizace. Usilujeme o maximální přínos pro zdraví našich pacientů i zaměstnanců prostřednictvím rozvoje firemní kultury, rozhodování a postupů vedoucích ke zlepšení a udržení zdravého životního stylu. V rámci Programu podpory zdraví nemocnice každoročně připravujeme pro pacienty, zaměstnance a širokou veřejnost edukační akci „Den zdravé nemocnice“.

Závěrem bychom chtěly zdůraznit, že úroveň kvality poskytovaných zdravotních služeb je výsledkem týmové spolupráce napříč všemi profesemi naší nemocnice, a to jak zdravotníků, tak nezdravotníků. Oddělení kvality je pak v tomto systému především podporou.

**Jiří Hruška**

foto: Miloslav Přerost a archiv ÚVN

