

# Kvalita a bezpečí poskytovaných služeb

**Cílem naší nemocnice je poskytování kvalitní a bezpečné péče. Tento cíl se snažíme zajistit prostřednictvím nejen rezortních bezpečnostních cílů, ale i na základě připomínek a námětů Vás pacientů. Snažíme se neustále vytvářet bezpečné a kvalitní prostředí pro poskytování zdravotní péče.**

## Akreditace v naší nemocnici

Před několika lety jsme dospěli k rozhodnutí posunout se v kvalitě našich služeb a získat akreditaci u Spojené akreditační komise ČR. /SAK/ Proto jsme v roce 2008 zahájili všechny změny dle standardů SAK. Ty také měly a mají přímý vliv na kvalitu poskytované péče a bezpečí pacientů. Činnosti byly a stále jsou kontrolovány pomocí interních auditů. Ty jsou základním nástrojem k ověřování managementu kvality. V roce 2010 jsme absolvovali první akreditační šetření SAK. Nemocnice splnila kritéria pro řízení a kontinuální zvyšování kvality dle Národních akreditačních standardů. Získala tak na tři roky akreditaci kvality a bezpečí poskytovaných služeb. V roce 2013 jsme akreditaci obhájili na další tři roky.

Nezávislá odborná komise sleduje dodržování standardů rozčleněných do třinácti okruhů:

- I. **Rezortní bezpečnostní cíle** – jejich cílem je minimalizace rizik v určitých oblastech poskytování zdravotní péče jako je bezpečná identifikace pacientů, bezpečnost při používání rizikových léků a léčiv, minimalizace rizika záměny pacienta, výkonu, prevence pádu pacienta, prevence nemocničních infekcí řádnou hygienou rukou, bezpečná komunikace a bezpečné předávání pacientů mezi jednotlivými pracovišti. Komunikace se sluchově postiženými pacienty prostřednictvím online tlumočnicka přes tablet.
- II. **Práva pacientů a jejich edukace** – týká se jejich práv na informace, souhlasu s hospitalizací, duchovních a spirituálních služeb, důstojnosti a soukromí pacientů, jejich podílu na poskytování zdravotní péče, souhlasu s výkony a edukace od těch zdravotníků, kteří poskytují pacientovi zdravotní péči.
- III. **Dostupnost a kontinuita péče** – se týká zajištění kontinuity péče prostřednictvím zdravotníka, který zodpovídá za koordinaci veškeré péče o pacienta
- IV. **Diagnostická péče** – pojednává o obsahu a rozsahu vstupního vyšetření při přijetí pacientů, plánování péče pacientů, sledování jejich výživy, soběstačnosti, bolesti, plánování propuštění, laboratorních a radiodiagnostických služeb, jejich dostupnosti.
- V. **Terapeutická péče** – se opírá o plánování diagnostické, léčebné a ošetrovatelské péče, stravování, léčbu bolesti a rehabilitační péči.
- VI. **Anesteziologická a chirurgická péče** – týká se plánování a dokumentování této péče
- VII. **Objednávání, předepisování a podávání léků a léčiv** – soubor standardů je zaměřen na bezpečné skladování, předepisování a podávání léků a léčiv.
- VIII. **Hygiena nemocničního prostředí a protiepidemická opatření** – jednotlivé standardy určují postupy k předcházení vzniku infekčních onemocnění, nozokomiálních infekcí pacientů i pracovníků, máme zřízenou komisi pro kontrolu a prevenci infekcí
- IX. **Řízení a správa** – týká se vedoucích pracovníků na jednotlivých stupních řízení, určujících cíle a strategii vedení nemocnice
- X. **Řízení kvality a bezpečí** – jde o určení osob a týmů, které se zabývají plánováním, řízením, monitorováním a zvyšováním kvality péče a bezpečí poskytovaných služeb
- XI. **Bezpečí prostředí** – standardy určují návody a postupy k bezpečí prostředí celé nemocnice, např. ochrana před požárem, odpadové hospodářství, dostatečné zásobování elektřinou, pitnou vodou apod.
- XII. **Informace a komunikace** – týká se zdravotnické dokumentace, její obsahové úplnosti, pravidelných zápisů a zabezpečení informací
- XIII. **Řízení lidských zdrojů** – tyto standardy se věnují personálu, jejich počtu, rozvíjení kvalifikace.

**Oddělení centrálních laboratoří /hematologie, biochemie a mikrobiologie/ a oddělení patologie** byly ke konci roku 2012 certifikovány podle kritérií Národního autorizačního střediska klinických laboratoří (NASKL) a byla jim udělena Osvědčení o splnění podmínek Auditu I a Auditu II NASKL. Tuto úspěšně obhájili v roce 2014. Certifikace platí 2 roky.

## **Rezortní bezpečnostní cíle /RBC/**

Ministerstvo zdravotnictví ČR vyhlásilo Resortní bezpečnostní cíle (RBC), jako opatření k zajištění vyšší bezpečnosti pacientů i kvality poskytované zdravotní péče. Naplněním Resortních bezpečnostních cílů v naší nemocnici usilujeme o snížení nejčastějších rizik při poskytování zdravotní péče.

### **Realizace resortních bezpečnostních cílů**

**RBC 1 - Bezpečná identifikace pacientů** Při přijetí do naší nemocnice Vám sestra umístí na pravé zápěstí identifikační náramek, který slouží k prevenci záměny a přispívá k zajištění Vašeho bezpečí. Na náramku je uvedeno jméno, příjmení, datum narození, číslo chorobopisu a oddělení, na které jste přijat. U ambulantního pacienta ověřujeme dotazem jeho jméno a datum narození, kontrolujeme zdravotnickou dokumentaci a kartičku zdravotní pojišťovny pacienta. Hospitalizovaného pacienta se ptáme na jméno a datum narození (pokud je pacient schopen komunikovat), kontrolou identifikačního náramku a kontrolou zdravotnické dokumentace. Identifikaci pacienta provádíme vždy před podáváním léčiv, krve a transfuzních přípravků, odebíráním biologických vzorků a před diagnostickými, operačními a terapeutickými výkony.

**RBC 2 – Bezpečnost při používání rizikových léčiv** Riziková léčiva máme bezpečně uskladněna. Na každém oddělení jsou uložena odděleně od běžně užívaných léčiv tak, aby bylo zamezeno případnému zneužití či nesprávnému podání léčiva. Klademe důraz na bezpečné podávání rizikových léčiv jako jsou návykové látky, hepariny, inzuliny, koncentrované elektrolyty, cytotoxická léčiva).

**RBC 3 - Prevence záměny pacienta, výkonu a strany při chirurgických výkonech** Používáme stejný postup u každého pacienta, který se podrobuje jakémukoliv výkonu, tak aby byl proveden správný výkon u správného pacienta a ve správné lokalizaci. Před samotným výkonem provádíme opakovanou kontrolu, jejímž cílem je ověření správnosti identifikace pacienta, výkonu, operačního pole, nástrojů a implantátů a prostředků použitých pro znecitlivění.

**RBC 4 - Prevence pádů pacientů** Během přijetí pacienta na lůžko provádí všeobecné sestry u všech pacientů na lůžkových odděleních hodnocení rizika pádu pacienta. Pokud u Vás zjistíme riziko pádu, na identifikační náramek namalujeme .....kolečko. Pro úspěšnou prevenci pádu je nezbytná spolupráce s pacientem. Dodržujte prosím všechna doporučená bezpečnostní opatření. Personál naší nemocnice usiluje dlouhodobě o snížení výskytu pádů v průběhu hospitalizace. Pády sledujeme, analyzujeme a pravidelně vyhodnocujeme. Na základě těchto zjištění stanovujeme nápravná a preventivní opatření.

**RBC 5 - Zavedení optimálních postupů hygieny rukou při poskytování zdravotní péče** Klademe důraz na zavádění a dodržování správných postupů pro provádění hygieny rukou při poskytování péče, které představují základní opatření zaměřené na snižování rizika vzniku nemocničních infekcí. Naši zaměstnanci jsou pravidelně proškoleni. Vítejme spolupráci Vaší i Vašich blízkých v této oblasti. V oblasti prevence a kontroly infekcí máme stanoveny pracovní týmy na jednotlivých pracovištích, které mapují situaci v této oblasti.

**RBC 6- Bezpečná komunikace** Máme zaveden jednotný postup pro ústní a telefonickou komunikaci při ordinování léčiv, hlášení laboratorních i rtg výsledků vyšetření.

**RBC 7 - Bezpečné předávání pacientů** Bezpečné předávání pacientů mezi jednotlivými pracovišti je popsáno vnitřním předpisem nemocnice. Předávání pacientů zajišťují pracovníci nemocnice, kteří jsou k této činnosti kompetentní.

**Na všechny RBC máme vypracovány předpisy, které pravidelně revidujeme a aktualizujeme.**

### **Vozík pro bezpečný transport pacienta po nemocnici**



**Antidekubitní matrace** – je jimi vybavena převážná část lůžek v naší nemocnici



### **Prořezání pěnového jádra:**

Způsob prořezání jádra matrace pomáhá správnému prokrvení nejohroženějších částí těla pacienta a zároveň přináší komfort.

## **Upozornění na mokrou podlahu**



**V nově zrekonstruovaných prostorách některých oddělení je sociální zařízení vybaveno madly, stoličkami do sprch**



## Lůžka jsou opatřena zábranami a hrazdičkami



## Držák berlí



## Světový den hygieny rukou

5. květen patří každoročně hygieně rukou, v roce 2014 se poprvé ke kampani připojila i naše nemocnice. Den hygieny rukou je součástí iniciativy Světové zdravotnické organizace (WHO): „Chraňme životy čistýma rukama“.

## CHŘIPKA

### Proč bych se měl/a nechat očkovat proti chřipce?

V ČR onemocní ročně chřipkou 1 000 000 osob a 2 000 lidí zemře - více než na dopravní úrazy.

Antibiotika (ATB) jsou na viry neúčinná, zabíjí pouze bakterie, virům nevadí.

Vydržet jednu malou injekci je lepší než dva týdny nemoci.

Loňské očkování Vás neochrání. Virus se každý rok mění a očkovací látka se připravuje vždy z nového typu viru.

**Říjen a listopad je nejvhodnější dobou pro očkování proti chřipce.**

zdroj: Státní zdravotní ústav

## Technika mytí rukou



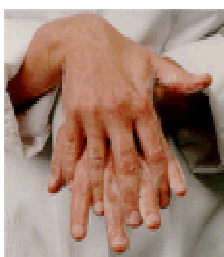
Naneste jednu dávku ze zásobníku



Naneste mýdlo na celou plochu rukou



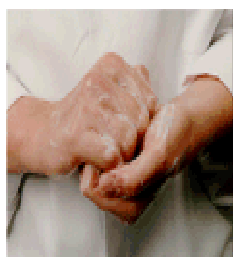
Omyjte dlaně



Omyjte ruce mezi prsty



Omyjte konce prstů



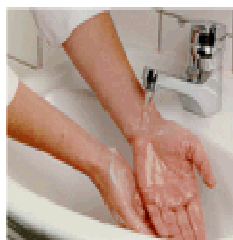
Omyjte nehty



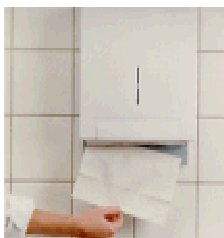
Omyjte palce v dlani



Omyjte konce prstů v dlani



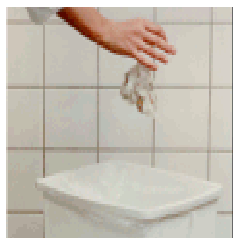
Pečlivě opláchněte



Vyměňte ručník



Osušte dlaně a hřbety rukou



Papírový ručníkem odhodte do koše



# CHŘIPKA

## Jak chránit sebe i své okolí



Při kašlání a kýchání si  
přikrývejte nos a ústa  
kapesníkem určeným pro  
jednorázové použití.



Použité kapesníky ihned  
po použití vyhoďte do  
odpadkového koše.



Čiště si pravidelně myjte  
ruce vodou a mýdlem.



Projevily-li se u vás příznaky  
chřipky, kontaktujte lékaře.



Projevily-li se u vás příznaky  
chřipky, udržujte od ostatních  
lidí odstup alespoň 1 metr.



Projevily-li se u vás příznaky  
chřipky, zůstaňte doma  
a nechoďte do práce, do  
školy nebo na místa s větší  
koncentrací lidí.



Neobjímejte se, neľibujte  
se a nepodávejte si ruce při  
vzájemném pozdravu.



Nedotýkejte se očí, nosu či  
úst špinavými rukama.

## PROGRAMY PODPORY ZDRAVÍ

Jedním z pilířů podpory zdraví jsou preventivní programy. Ministerstvo zdravotnictví ČR proto ve spolupráci se zdravotními pojišťovnami připravilo projekt „SYSTÉM PODPORY PREVENCE VYBRANÝCH NÁDOROVÝCH ONEMOCNĚNÍ V ČR - SCREENINGOVÉ PROGRAMY.“ Projekt se skládá ze dvou základních částí. V lednu 2014 bylo zahájeno adresné zvaní na preventivní prohlídky, na němž participují všechny zdravotní pojišťovny. V druhém roce budou osloveni ti, kteří na první výzvu nezareagují.

Druhou částí projektu je celorepubliková informační kampaň, která je realizována zejména prostřednictvím televizních a rozhlasových spotů a jejíž součástí je mimo jiné i krátký vzdělávací film, který bude promítán například v čekárnách ve zdravotnických zařízeních.

Projekt si klade za cíl zejména celkové zvýšení návštěvnosti screeningových programů v České republice. Mělo by dojít ke snížení výskytu karcinomu prsu, děložního hrdla a kolorekta v pozdních stádiích, snížení úmrtnosti a zvýšení průměrného přežití. Informační kampaň by měla přispět ke zvýšení zájmu obyvatel ČR o prevenci nádorových onemocnění obecně a podpořit aktivní přístup občanů k péči o vlastní zdraví.

**Podrobné informace o preventivních vyšetřeních najdete na těchto webových stránkách:**

[www.mamo.cz](http://www.mamo.cz)

[www.cervix.cz](http://www.cervix.cz)

[www.kolorektum.cz](http://www.kolorektum.cz)

## Nádory varlat

Moc se o tom nemluví, ale nádory varlat jsou nejčastějším zhoubným onemocněním diagnostikovaným u chlapů mezi patnácti a čtyřiceti lety. Jedinou účinnou prevencí je pravidelné samovyšetřování. Po otevření ikonky se objeví návod na samovyšetření varlat. Na konci dokumentu je odkaz na uložení informací do mobilního telefonu



samovysetreni.pdf

## Zásady zdravého životního stylu nejen pacientů

Pestrá strava je základem výživy. Výživa člověka zasahuje prakticky do všech funkcí organismu a zásadně tak ovlivňuje zdraví. Přesto se zdravá výživa netěší velké oblibě. Důvodem často bývají mylné představy. Málokdo ví, že jde hlavně o to, jíst různé druhy potravin v přiměřeném množství a nesmí se zapomínat na dostatek pohybu.

Strava pacientů má nepochybně své významné místo v léčbě mnoha, nikoliv však všech nemocí. Pacientům v nemocnici se lékařem indikuje dieta, podle jeho zdravotního stavu.

Pokud má dieta zásadní význam při léčbě pacienta, většinou se jedná o přípravu stravy, při které jsou vyloučeny některé druhy potravin, koření, soli, záleží i na tepelné úpravě pokrmů, někdy i na množství jídla. Některá tato omezení jsou jen dočasná, někdy je pacient nucen výběr potravin a jejich úpravu dodržovat delší dobu, někdy i celý život.

**Pokud nemáte takové omezení a porce jídla Vám nestačí, požádejte sestru o větší porce příloh.**



## Prevence pádů

Dovolte nám, abychom vám poskytlí několik informací týkajících se pádů pacientů v průběhu hospitalizace v naší nemocnici.

Pády jsou běžnou příčinou celé řady vážných zranění a úmrtí u starších pacientů. U opakovaných pádů mohou mít pacienti následně i psychické problémy. Z těchto důvodů je nutné pády v nemocnici sledovat, analyzovat, vyhodnocovat a dělat opatření k jejich prevenci.

Ohrožení pádem jsou zejména pacienti s:

- Kardiovaskulárním onemocněním /např.: nízký TK, srdeční arytmie/
- Neurologickým onemocněním /např.: hypoxie mozku, po cévní mozkové příhodě/
- Onemocněním pohybového aparátu /např.: artritida, osteoporóza, paréza/
- Psychiatrickým onemocněním/např.: demence, deprese/
- Systémovým onemocněním / poruchy zraku, sluchu, závratě/
- Po narkóze
- Zmatení

Ohrožení pádem jsou i pacienti, kteří užívají určité léky – např. na tlak, srdce, cukrovku na spaní apod.

Určitá rizika jsou i u pacientů, kteří používají k chůzi hole, berle, chodítko, mají protézy, ale také nevhodná obuv, a používají smyslové a kompenzační pomůcky – brýle, naslouchadlo

Velkou roli hraje i prostředí, ve kterém se pacient pohybuje. Jde zejména o neznalost prostředí, špatné osvětlení v denní a noční době, kluzká podlaha, překážky v cestě, změna polohy z lehu do sedu a vzápětí stoj, kdy může dojít k poklesu tlaku a pacient padá na zem.

Proto je cílem našich pracovníků dělat vše proto, aby k pádu nedošlo a také jim předcházet. Proto pády sledujeme, vyhodnocujeme a přijímáme nápravná opatření. Pomocí určitých pomůcek se pády snažíme eliminovat. Jsou to například: pomocná zařízení lůžka, protiskluzové podložky, protiskluzové ponožky, madla, lokomoční pomůcky – správné brýle, hole apod., stabilní židle, dostatečné osvětlení, neklouzavá obuv, fungující signalizační zařízení, informační cedulky.

Proto vám doporučujeme:

### **k přijetí si vezměte:**

Pohodlnou a pevnou obuv

Dlouhou lžici na obouvání

Kvalitní gumový nástavec na francouzské hole

Informujte zdravotníky o tom, že máte potíže s rovnováhou

V případě pádu jsou možné následky v podobě zlomenin, poranění hlavy a měkkých tkání, úzkosti a deprese z dalšího pádu.

## Preventivní opatření

- Dostatečná komunikace mezi zdravotníky a pacienty – opakované zdůrazňování preventivních opatření.
- Srozumitelné poučení pacienta a jeho blízkých o riziku pádu
- Dostupnost signalizace
- Dostatečné osvětlení
- Vhodné rozmístění nábytku v pokoji
- Vhodná obuv
- Funkční pomůcky – madla a protiskluzné podlahy
- Zábrany u lůžka
- Bezpečná podlahová krytina - označení mokré podlahy barevným kuželem

Vzhledem k tomu, že pacienti mohou být ohroženi pádem i v domácím prostředí, doporučujeme doma:

- Odstranit koberečky a podložky
- Používat protiskluzovou podložku do vany

- Instalovat madla na WC, u vany
- Dobré osvětlení
- Kvalitní obuv

Proto vás žádáme o spolupráci s cílem poskytovat Vám co nejbezpečnější péči.

### Nevhodná obuv, při které hrozí riziko pádu !!!



### Doporučená obuv



## Doporučené kompenzační pomůcky pro Vaši stabilitu



Vážení pacienti,  
závěrem bychom Vám chtěli popřát co nejvíce zdraví a pokud budete muset navštívit naši nemocnici, přáli bychom si, abyste byli s našimi službami maximálně spokojeni.

Vedení nemocnice