



## Program rozvoje kvality a bezpečí péče v PN Kosmonosy

### Cíle:

- Poskytovat kvalitní a bezpečnou péči, tedy péči uživatelsky přátelskou, efektivní a s minimem chyb i rizik vzniklých selháním jak lidského faktoru, tak i techniky.
- vytvořit touto formou Compliance program PNK

### Způsob dosažení:

- udržení certifikátu kvality a bezpečí, vytváření a podpora trvalé firemní kultury v tomto směru
- trvalé vyhledávání dalších možností dalšího zlepšování metodami:
  - vnitřního auditu
  - komunikace s pracovníky a zvažování jejich návrhů
  - srovnávání se s jinými obdobnými zařízeními
  - sledováním nových trendů v oblasti kvality a bezpečí
  - sledování a implementace oborové i obecné legislativy
  - právní edukace pracovníků
  - rekonstrukcí a oprav areálu i budov
  - zavádění nových technologií a metod práce
  - aktivním zapojením do reformy psychiatrické péče
  - rozvojem akutní péče
  - další liberalizací a otevřeností PNK

### Podmínky:

- subjektivní:
  - trvalé získání zaměstnanců pro principy kvality a bezpečí a dodržování práv pacientů tak, aby je přijali za přirozené pracovní prostředí
- objektivní:
  - pozitivní vývoj systému zdravotní péče (ideální předpoklad: lepší zařízení budou v existenční výhodě)
  - zdroje pro stavební a technické úpravy hraničně vyhovujících provozů
  - průchodná a pacientům přátelská reforma psychiatrické péče
  - pozitivní vývoj financování ústavní a komunitní péče
  - pozitivní vývoj provázanosti zdravotní a sociální péče

### Hlavní okruhy bezpečnostních a právních rizik:

- nesprávný odborný postup
- záměny léků
- omezení osobní svobody a dalších práv pacientů
- porušení povinné mlčenlivosti a ochrany osobních dat, zejména napadení informačních systémů
- porušení kompetencí (lékaři x sestry, lékaři bez specializované způsobilosti)
- agrese pacientů proti personálu a mezi sebou, šikana mezi pacienty
- drogy a alkohol u pacientů
- pády a zranění pacientů

### Nástroje:

- tým pro kvalitu
- vzdělávání členů týmu pro kvalitu - semináře (kvalita, zdravotnické právo), získávání praktických zkušeností během konzultací SAK, učení se vlastní praxí i návštěvami jiných zařízení, samostudium
- činnost týmu pro kvalitu normotvorná: vytváření návrhů a aktualizace systému pravidel – Etický kodex PNK, směrnice, standardy a další řády i pokyny

- činnost týmu pro kvalitu kontrolní a současně edukační (audity oddělení, provozů, uzavřených chorobopisů)
- činnost týmu pro kvalitu zpětnovazební – jednak směrem k pracovníkům PNK (přijímání a zpracovávání podnětů), jednak směrem k managementu (průběžná signalizace závad a problémů, vyhodnocování rizik a předkládání návrhů opatření)
- komunikace managementu i týmu pro kvalitu se zaměstnanci – trvalý prostor pro akreditační problematiku v návaznosti na primářské porady a v rámci porady vrchních sester.
- trvalé vytváření organizačních i věcných (technických a stavebních) podmínek k vzestupu kvality a bezpečí poskytované péče
- plánování priorit úprav a rekonstrukcí ve směru jak zvýšení funkčnosti PNK, tak komfortu pacientů

#### **Péče o pacienty:**

- Stanovení psychologických a sociálních potřeb není doplňkovým, ale klíčovým opatřením, protože právě sem směřují dopady duševních chorob. Další závažnou okolností je dlouhodobost pobytů. Klademe proto důraz na pobytové prostředí, psychoterapii, porozumění, nové sociální zapojení (komunita a terapeutické aktivity: arteterapie, pracovní terapie, hipoterapie, animoterapie); u gerontopsychiatrických pacientů pak na zvláštní a intenzivní potřeby ošetrovatelské (rizika pádů a dekubitů) a bezpečnost lékových interakcí.
- Dlouhodobost pobytů a komunikační obtíže pacientů kladou zvýšené nároky na vnitřní návaznost péče a sledování vytčeného cíle (důležitost epikriz, ošetrovatelských předávání).
- V gerontopsychiatrii chceme rozšiřovat materiální vybavení (antidekubitní systémy a další moderní pomůcky), výrazně rozšířit rehabilitační kapacitu (mobilizace nemocných, nácvik chůze, a tedy snížení rizik imobilizačního syndromu).
- Zajištění péče o somatická onemocnění duševně nemocných má svá rizika a zvláštnosti (především komunikace, nespolupráce pacienta, stigmatizace v očích somatických lékařů a otázky souhlasu s výkonem). Zdůrazňujeme specifickou poučenost a zkušenost konziliářů, dostatečný rozsah jejich úvazku i na využití diagnostických možností Oblastní nemocnice v Mladé Boleslavi.
- Za důležité považujeme otevírání prostoru pro stále vyšší podíl péče ambulantní, sociální a komunitní

#### **Kontinuita péče:**

- Dokonalé předání pacienta do ambulantní a rodinné péče vyžaduje zvláštní úsilí, protože duševně nemocný může mít nezděděnou sníženou schopnost postarat se a dohlédnout na své zájmy, pokud je schopen si je vůbec uvědomit (součást jeho sociálního selhávání v důsledku choroby). Nejen lékařská propouštěcí zpráva, ale i písemná podoba základní informace pro pacienta i jeho rodinné pečovatele je proto zvláště významná.
- V gerontopsychiatrii a návykových nemocech (společenská poptávka!) i sexuologii a klinické psychologii budeme dle personálních možností zvažovat zřízení, resp. rozšíření ambulantních služeb k zachytu potřebných pacientů i možnosti jejich sledování ve smyslu obousměrné kontinuity péče a komplexnosti služeb našeho zařízení.
- Za podstatné považujeme větší komunikační a organizační propojení PNK s ambulantními službami, zejména pak kultivaci provázanosti mezi PNK a Centrem duševního zdraví (CDZ)

#### **Dodržování práv pacientů:**

Duševně nemocní se vyznačují velmi různou, ale obvykle nestandardní schopností tato práva vnímat a využívat. Náročné je zejména citlivé vážení schopnosti pacienta podat souhlas s hospitalizací, léčbou, výkonem či omezením mechanickým a farmakologickým. Obdobně obtížné je i poučení pacienta a jeho odpovídající přijetí. Samozřejmostí je pečlivé dodržování legislativních podmínek (komunikace se soudy) a respektování práv i těch nemocných, kteří nejsou schopni svá práva sami připomenout a hájit. Zvláště sledovaným parametrem je používání omezovacích prostředků, kontrolované statisticky i kazuisticky.

#### **Podmínky poskytované péče:**

Za důležité považujeme vytvářet lepší podmínky pro diferencování pacientů podle diagnostických skupin a aktuálního stavu.

Chceme pokračovat v otevírání PNK veřejnosti, rodinám pacientů, překlenovat bariéry nedorozumění a negativního vnímání psychiatrie, které v části veřejnosti stále převládají. Formy: internet, akce s účastí veřejnosti, prezentace výrobků, tisk dle příležitosti, osvědčení osobních postojů při kontaktech s úřady, laiky a především s nepsychiatrickými zdravotníky.

#### Management:

Povaze péče o duševně nemocné je inherentní dlouhodobost výsledků rozhodování i zpětných vazeb. Časový rozměr i manažerské hodnoty se tu významně liší od standardní nemocnice. Převažuje potřeba vytrvalosti nad flexibilitou a opatrnosti při vyhodnocování změn.

#### Práce se zaměstnanci:

V personální práci si zvýšenou pozornost zasluhuje struktura a počty pracovníků, jejich osobnostní vlastnosti a riziko syndromu vyhoření.

Důležité je získávání a udržení kvalitního motivovaného personálu ve všech kategoriích a jeho spokojenost.

Prioritou je vzdělávání: akreditace pro specializační vzdělávání psychiatrů a psychologů, semináře pro zdravotnické pracovníky všech kategorií (odborné, právní i na téma kvality a bezpečí), vlastní cyklické vzdělávání sester, jež často přicházejí z nepsychiatrického prostředí, dostupnost odborných informací, podpora vlastních publikací a prezentací. Rovněž tak vzdělávání ve zdravotnickém právu, zvláště v právech pacientů a trendech v humanizaci psychiatrické péče.

#### Sběr a zpracování informací:

Trvale klást mimořádný důraz na důvěrnost informací a povinnou mlčenlivost, daný povahou oboru. Zahnuje to sledování vývoje elektronických hrozeb a obranu proti nim.

#### Protiepidemická opatření:

Ve srovnání s běžnou nemocnicí je nutno řešit problémy s udržováním hygieny některých pacientů (z povahy jejich onemocnění), dlouhodobostí pobytů zejména oslabených (gerontopsychiatrie) i se substandardním (či dokonce vysloveně rizikovým) prostředím, z něhož může nemocný přicházet (bezdomovci, toxikomani). Provozní řády (PNK, oddělení, prádelny a stravovacího provozu) spolu se směrnicí o odpadech a komplexem standardů (8-očkování, 9-nozokomiální nákazy, 10-biologický materiál, 15-sterilizace, 26-scabies, 28-MRSA, 29 střevní-onemocnění, 32-dezinfekce, 33-podávání stravy, 63-hygiena nemocných) představují Program prevence a kontroly infekcí PNK.

#### **Co tedy chceme a jakými výsledky budeme poměřovat plnění tohoto programu:**

- Chceme poskytovat dobrou a bezpečnou péči duševně nemocným z velkého regionu v souladu s naší velmi dlouhou tradicí
- Chceme všem nemocným zajistit důstojné podmínky pobytu
- Chceme poskytnout vlídné zázemí i smysluplné i stimulační trávení času dlouhodobě těžce nemocným
- Chceme pracovat ve vstřícném a přátelském prostředí; záleží nám na každém pacientovi a na každém zaměstnanci
- Chceme se maximálně vyhnout chybám, selháním a rizikům
- Chceme co největší počet nemocných vrátet do života o nejvyšší dosažitelné kvalitě
- Chceme poskytovat východiska a dávat naději

#### **Heslem Psychiatrické nemocnice Kosmonosy jsou 3P: pomoci, porozumět, postarat se**

Výklad hesla: pomoci = aspekt zdravotní péče, porozumět = aspekt specificky psychiatrický a klinicko-psychologický, postarat se = aspekt sociální a komunitní návaznosti.

Ing. Dana Kolářová, MBA  
ředitelka PN Kosmonosy