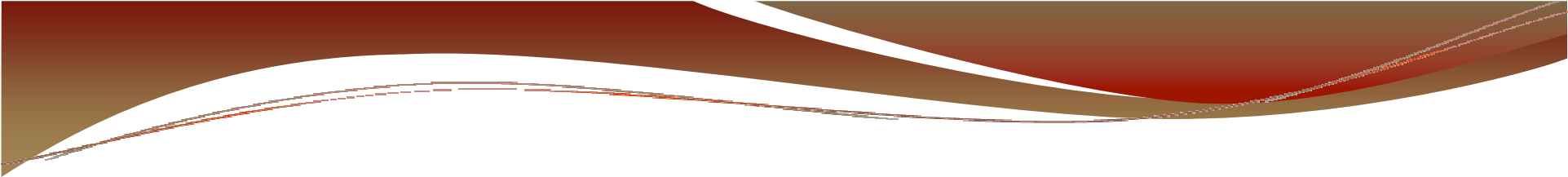


Hamzova odborná léčebna pro děti a dospělé Luže Košumberk

ředitel MUDr. V.Volejník, CSc.

AKREDITOVANÉ PRACOVISŤE SAK ČR

- 
- Olomouc 20.04.2010
 - Volejník, V., Zavoralová, J.

Kvalita očima pacientů!



Pohled na hrad Košumberk a Hamzův park s budovami léčebny





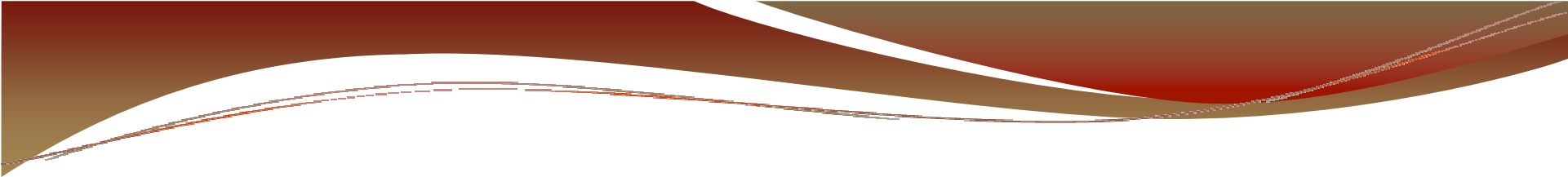
Kvalita očima pacientů

Pro Hamzovu léčebnu byl výsledek projektu “Kvalita očima pacientů“ velmi potěšující.

Bylo nutno se ale zamyslet, jaké informace to pro vedení léčebny ve skutečnosti přináší. Důvod je prostý.

Vždy je co zlepšovat!





*Hamzova léčebna byla založena již v roce **1901** jako dětská tuberkulózní léčebna.

*Reprofilizací v roce **1962** vzniklo dětské **rehabilitační** zařízení.

*Přechod k dospělým pacientům byl postupný , od roku **1992**.





- Prvé cíle rehabilitačního ústavu v naplňování úkolů i pro dospělé:

- *zavedení nových léčebných programů pro pacienty, např. po cévních mozkových příhodách a další, nakonec i pro pacienty s míšním poraněním,

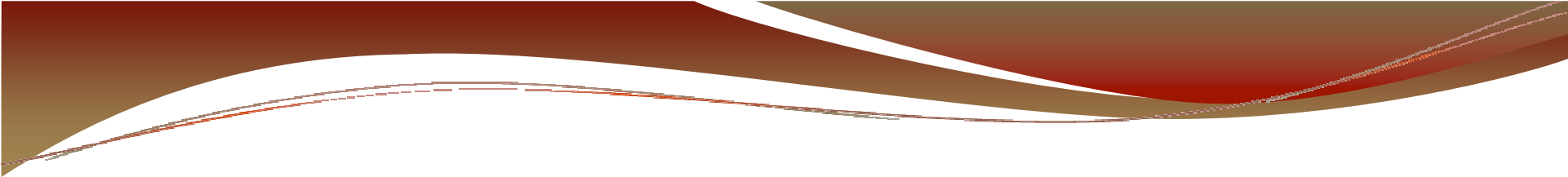
- *zajištění vysoké **KVALITY** všech poskytovaných služeb.



Co je to „kvalita“?

- **Možné pohledy :**
- **Kvalita -**
 - * **z pohledu pacienta**
 - * **dle výsledků léčby**
 - * **dle ekonomických výsledků**
 - * **dle naplňování různých platných norem**
 - * **dle mediálně vytvářeného jména**
 - * **dle spokojenosti zaměstnanců**
 - * **dle ...**





**Z dnešního pohledu byla
nejdůležitějším krokem pro
léčebnu, ještě v době, kdy jsme
se spíše učili, jak správně
pečovat o pacienty naše**

AKREDITACE!





Jaké byly možnosti ?

***Zavedení a certifikace BS EN ISO 9001:2000, která je samozřejmě výtečný nástroj, zajišťující přesné organizační vztahy a definování řídicích procesů.**

***Akreditace dle SAK, založené 1998**




Pavilón E pro dětské pacienty



Situace v HL

- **Přechod k dospělým pacientům znamenal náročné požadavky odborné, managerské i pracovní .**
- **Vkladem z doby dětské léčebny byly komunikační dovednosti zdravotníků s osobou špatně se vyjadřující a mající zvláštní potřeby, schopnost pečovat o člověka v těžkém klinickém stavu (včetně případných komplikací sfinkterových).**



- 
- **Museli jsme se např. učit :**
 - *** plnit zcela rozdílné požadavky dospělých pacientů , a to především v komunikaci s pacienty, ale i v otázkách vybavení pokojů, stravování atd.**
 - *** být opatrní i na další, jiné stránky lidské důstojnosti**
 - *** změnit organizaci celého dne a další**

Tyto zdánlivé „maličkosti“ se vlastně učíme dodnes.





Naše zkušenost

- ISO 9001:2000, jak známo, výtečně řeší řízení všech procesů v každé organizaci .
- Méně se však dotýká podstaty hlavní činnosti léčebných zařízení, tzn. léčby a jejích výsledků, postavení pacienta v léčebném procesu.



Řešení v HL

- Kompletní zavedení principů ISO, ovšem bez závěrečné certifikace.
- * Na základě připravených změn v systému řízení ústavu jsme se začali zabývat cíleně i podmínkami pro akreditaci dle SAK ČR.
- * Po přípravě, jsme se v roce 2004, jako první zařízení následné péče, odvážili přihlásit k akreditačnímu řízení.



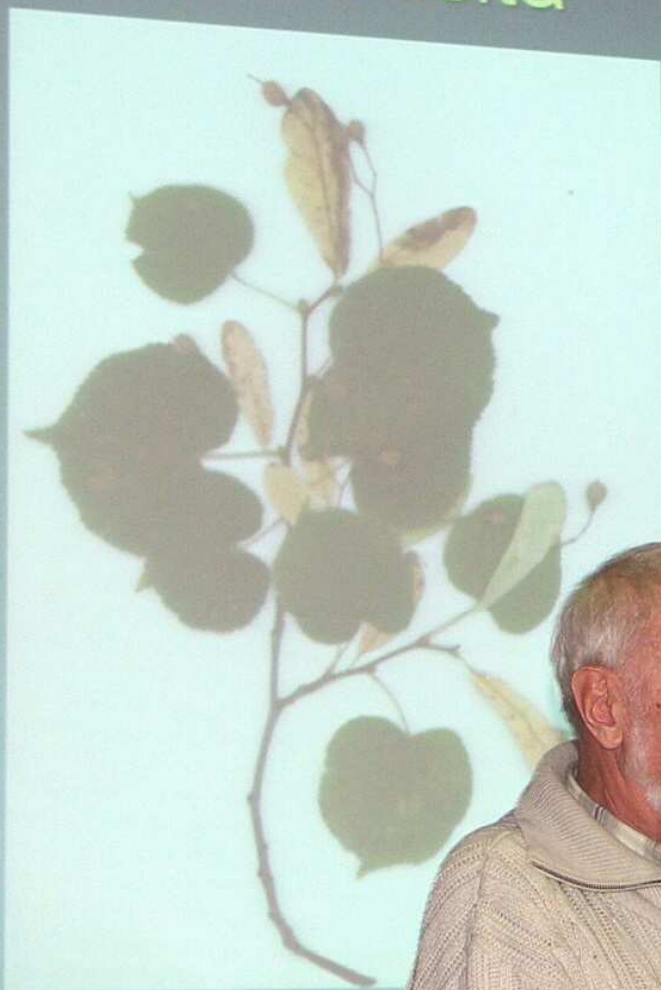


***Akreditace 2004**

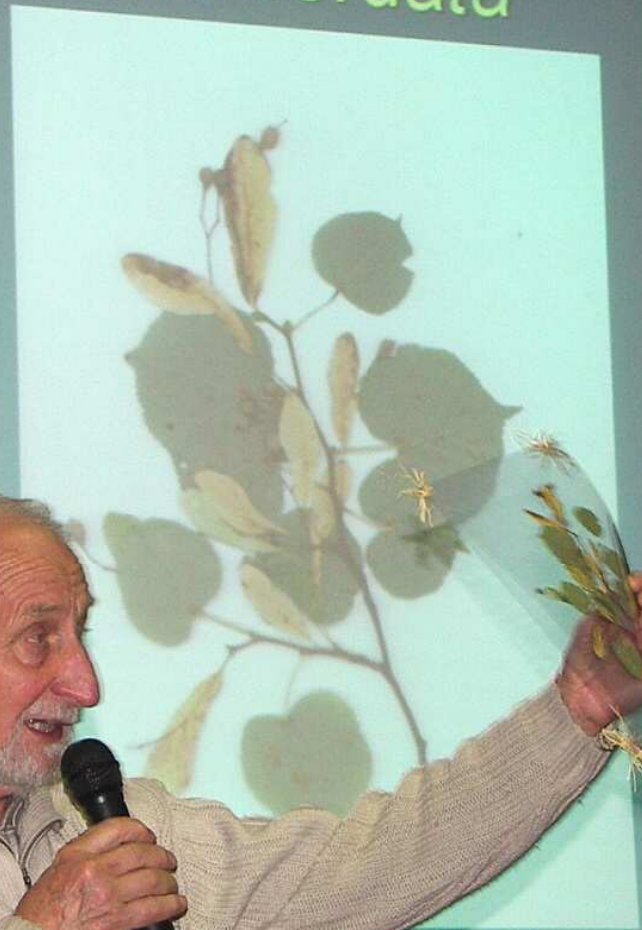
***Reakreditace 2007**

***Druhá reakreditace 2010,
na kterou se pilně připravujeme
má probíhat letos v říjnu.**

Lípa srdčitá



Tilia cordata



Dr. V. Větvička,
odborný garant Hamzova arboreta

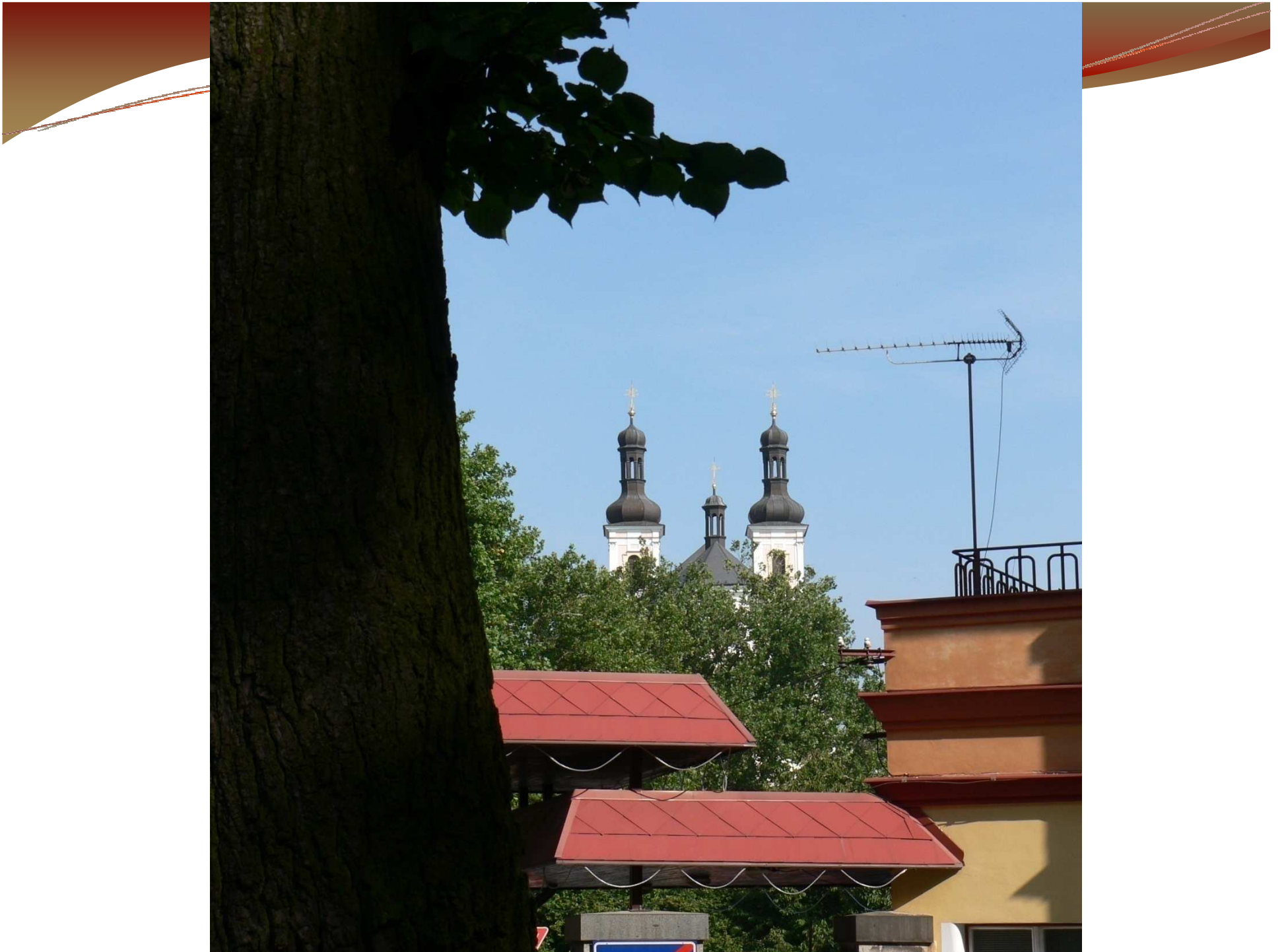
Co dál v HL?


- Z hlediska kvality jsme se snažili od té doby upevňovat nově nastavené principy a samozřejmě též jejich efektivní každodenní provádění na našich pracovištích.

Postupně jsme hledali cesty, jak zajistit, aby principy akreditivů byly automatickou součástí denní práce.

Tento proces přirozeně nikdy neskončí.
Jsou jen kontrolní body.

- **Letošní reakreditace bude probíhat již na základě standardů pro následnou péči.**
- **Jejich zvýrazněným obsahem je právě**
 - *vztah mezi zdravotníkem**
 - pacientem a**
 - *postavení pacienta v průběhu**
 - léčebné péče.**



- 
- Na pacienta jsou zaměřeny i naše aktivity, které mají především odstraňovat vše, co může být negativní.
 - Pocit bezpečí pro pacienty je ale nutno vytvořit skutečnými kroky.



Významný nástroj je

sledování

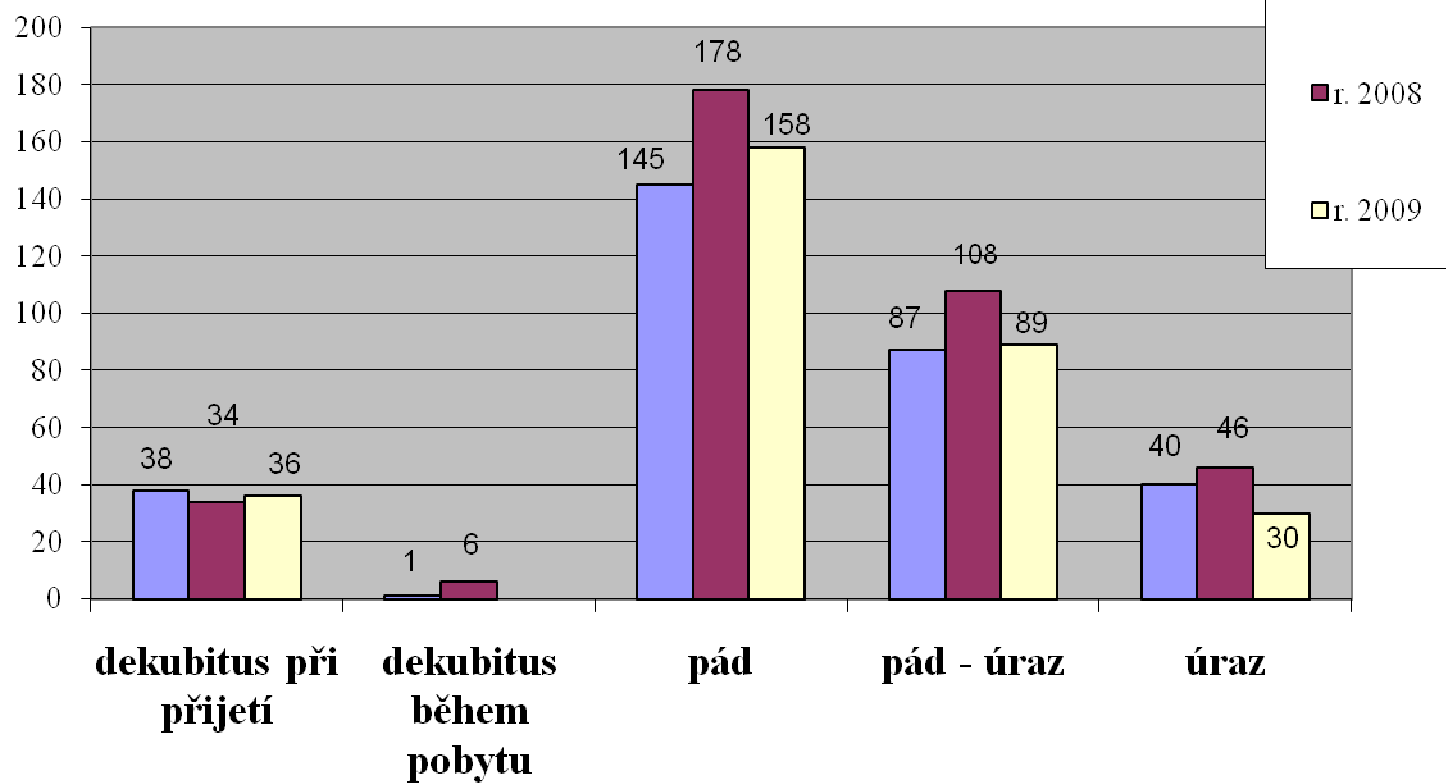
nežádoucích událostí.

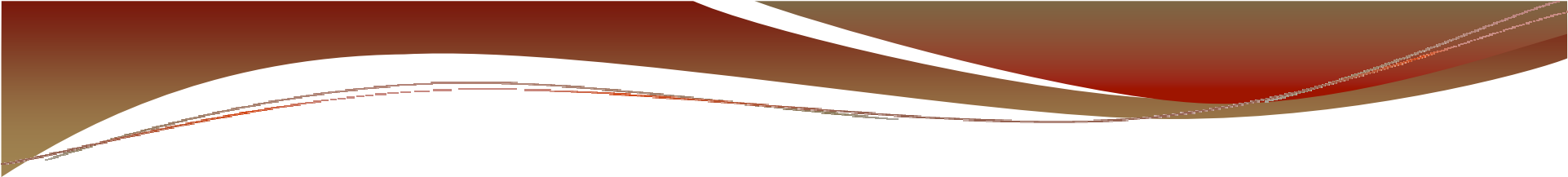
- Nahlášené nežádoucí události z jednotlivých pracovišť projednává celoléčebenská komise, která navrhuje platná opatření, jejichž cílem je zabránit opakování těchto událostí.

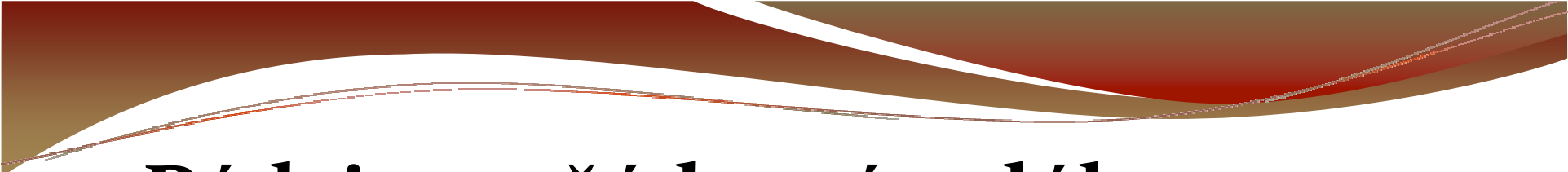
Dekubity, pády, úrazy - porovnání incidence v letech 2007 - 2009

| Rok | Celkem NÚ | Dekubitus při přijetí | Dekubitus během pobytu | Pád | Pád - úraz | Úraz |
|------|--------------|--------------------------|------------------------------|-----|---------------|------|
| 2007 | 728 | 38 | 1 | 145 | 87 | 40 |
| 2008 | 776 | 34 | 6 | 178 | 108 | 46 |
| 2009 | 665 | 36 | 0 | 158 | 89 | 30 |

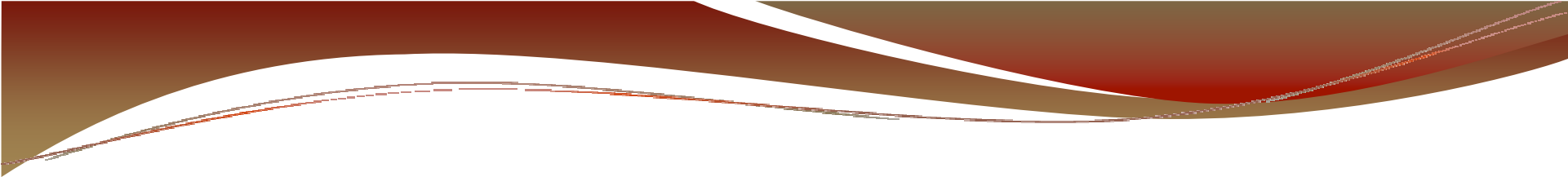
Porovnání incidence v letech 2007- 2009

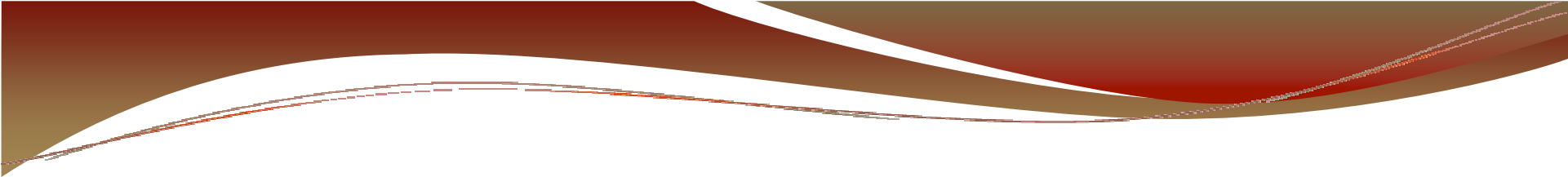


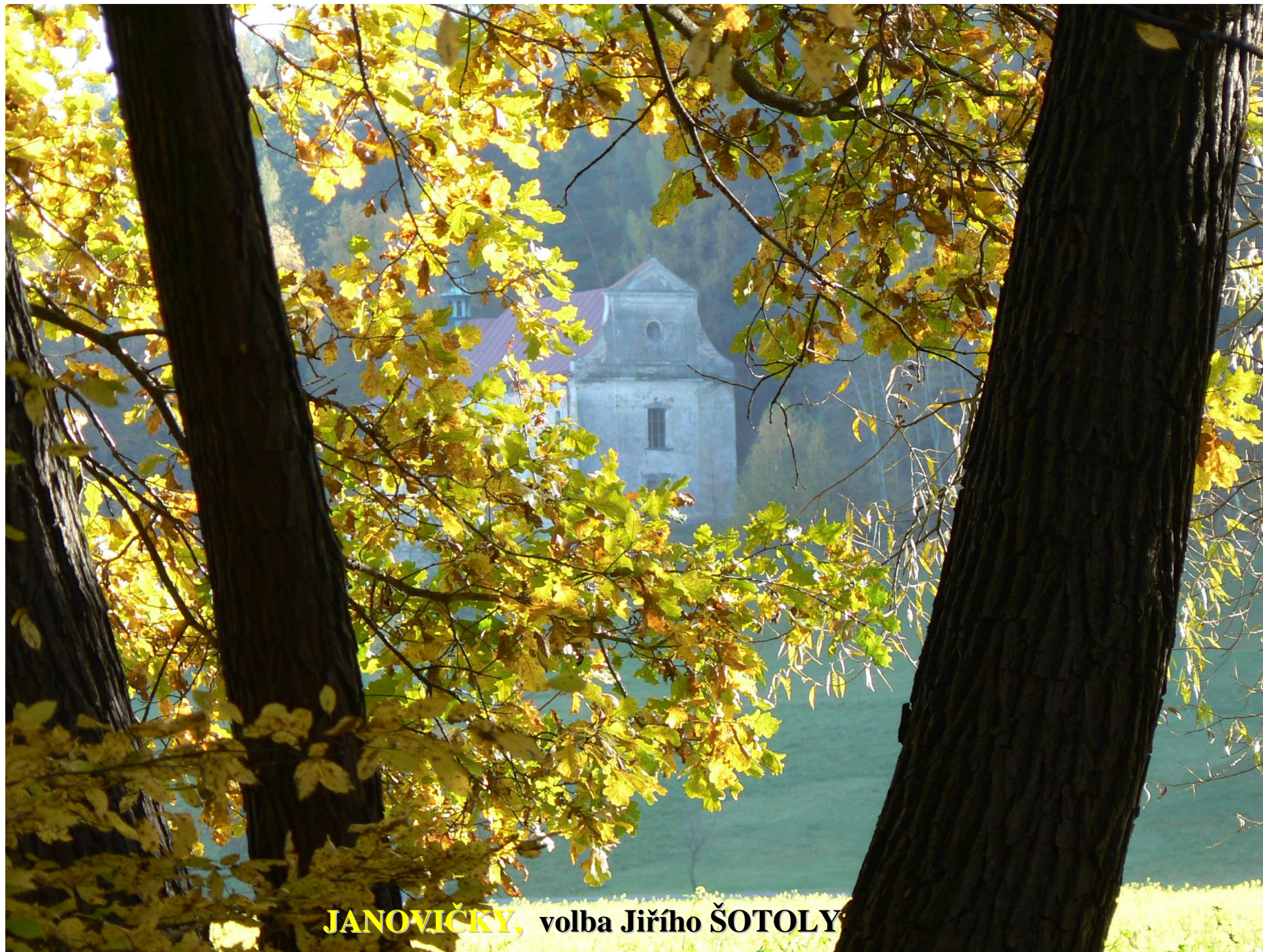
- 
- Největší podíl NU připadá na pády, dále jiné úrazy, v menší míře dekubity při přijetí a provozní problémy.
 - Pády jsou v následné péči jeden z nejdůležitějších sledovaných faktorů.

- 
- **Pád je nežádoucí událost, jejímuž vzniku musíme předcházet!**
 - **Máme zaveden jednoduchý screening k vyhodnocení rizika pádu a rizikovní pacienti dostávají po řádném vysvětlení červené identifikační náramky.**



- 
- **Léčebna věnuje ale prostor pro zjišťování osobních pocitů pacienta a jejich pohled na práci zdravotníků při nástupu a před odchodem z léčby. Příklad je sledování psychiky pacientů nebo hodnocení chronické bolesti.**

- 
- **Většina pacientů s klinicky těžším obrazem má v době přijetí pocity deprese, mají bolesti a při šetření velmi složitě vnímají dotazy na své prožívání.**



JANOVÍČKY, volba Jiřího ŠOTOLY



Dotazník kvality života

- **Proveden v HL v r. 2006**
- *Zdroje : Dotazník Q-LES-Q a Quality of Life Enjoyment and Satisfaction Questionnaire,*

Ze 4816 pacientů bylo vyhodnoceno 1937 (tj. 40%) pacientů kategorie I.

- ***Průměrné zlepšení bylo u 67 % pacientů**
- ***Zhoršení u 15,5%**
- ***Stav nezměněn u 17,5 % pacientů.**



„měděné“ buky



- **Závěr:**

- Věříme, že každý krok, který vede k objektivizaci míry kvality zdravotnických služeb, je obrazně malým stupínkem na cestě k modernímu zdravotnictví, ke službám, které odpovídají dnešní době.

Děkujeme za Vaši pozornost



