



SVITAVSKÁ
NEMOCNICE
akciová společnost

KVALITNÍ ZDRAVOTNÍ PÉČE S TRADICÍ

Svitavská nemocnice je akreditovanou nemocnicí a je jedním z pilířů akutní zdravotní péče v Pardubickém kraji

Vedení nemocnice se dlouhodobě soustřeďuje na zlepšování kvality všech poskytovaných služeb. Kvalita a bezpečnost je pro nás prioritou. O péči o pacienty, vztazích se zákazníky, zájmovými skupinami a o kvalitě činností a služeb se u nás „mluví každý den“. Jsou náplní porad, instruktáží, jsou obsaženy ve strategii, v úkolech, cílech, jsou součástí každodenního i dlouhodobého hodnocení práce každého z nás. Uvědomujeme si význam své práce pro dobrý vztah mezi pacienty a zdravotníky, kterým přispíváme k dobrému jménu nemocnice.

Naplnění očekávání pacientů a jejich spokojenost

V souladu s tímto cílem a hlavní činností Svitavské nemocnice, a. s. klademe velký důraz na naplnění očekávání pacientů, a to především v oblastech:

- bezpečí pacienta,
- úcty a respektu k pacientovi,
- poskytování informací (a komunikace) o nemoci, prognóze, poskytované péči, o tom jak se chovat po propuštění ze zdravotnického zařízení apod.,
- zapojení pacientů do rozhodování,
- rozvoje příjemného prostředí v nemocnici.

Míru naplňování těchto očekávání vnímá každý pacient subjektivně, ale je nutné, aby byla podložena i objektivně. Proto již od roku 1999 zjišťujeme spokojenost pacientů anonymními dotazníky, kde máte možnost otevřeně vyjádřit svou spokojenost nebo nespokojenost s poskytovanou péčí. Dotazníky periodicky vyhodnocujeme a jejich výsledky předkládáme vedení společnosti.

Od roku 2012 provádíme průzkum spokojenosti pacientů na základě jednotného dotazníku pro všech pět nemocnic akutní lůžkové péče Pardubického kraje. Dotazníky lze vyplnit v tištěné podobě při hospitalizaci nebo máte možnost on-line vyplnit na: www.nemtsy.cz, příp. na www.pardubickykraj.cz/.



HODNOCENÍ HOSPITALIZAČNÍ PÉČE

- Průzkumem bylo zjištěno, že lékaři v této nemocnici nejvíce využívají možnost informovat pacienty o jejich onemocnění mimo pokoj v soukromí.
- Naopak někteří pacienti upozorňují na malé respektování studu při ošetřování. Někteří pacienti považují podávání informací za málo srozumitelné.

HODNOCENÍ PORODNIC

- Rodičky chválí lékaře dětského oddělení za srozumitelné informování o zdravotním stavu narozeného dítěte.
- Obecně ve všech nemocnicích a i ve Svitavské nemocnici, a.s. jsou spatřovány rezervy v představování zdravotnického personálu pacientům, a to jak na oddělení gynekologie a porodnice, tak i na jiných oborech.

HODNOCENÍ AMBULANTNÍ PÉČE

- Pacienti hodnotí kladně podávání srozumitelných a ucelených informací v rámci ambulantního ošetření.
- Většina pacientů (98 %) vyjádřila, že mají důvěru v personál navštívené ambulance v naší nemocnici.

JAKÉ REZERVY VIDÍ V AMBULANCÍCH PACIENTI

- V nedodržení objednacích dob
- V nedostatečném nebo nevhodně vybaveném prostředí čekáren (průvan, chybí časopisy, nevhodné sezení, není vybavení wifi).
- V chování některých sester a lékařů k pacientům.

Prověřování kvality poskytované péče

Jako první z nemocnic Pardubického kraje získala v roce 2007 akreditaci Spojené akreditační komise České republiky (SAK ČR), který dokládá, že nemocnice splňuje přísné požadavky na kvalitu a bezpečnost poskytované péče. Svitavská nemocnice tehdy prošla prvním náročným prověřením Spojené akreditační komise České republiky (SAK ČR). V roce 2010 nemocnice absolvovala opětovné prověření – tzv. reakreditační šetření SAK ČR, kdy obhájila akreditační certifikát bez omezení na další 3 roky. Akreditační certifikát SAK ČR je dokladem o kontinuálním poskytování kvalitní péče a je dokladem, že se vážně zabýváme bezpečím pacientů i zaměstnanců. Akreditovaná zařízení se hlásí k trvalému sledování úrovně poskytované péče a jejímu průběžnému zlepšování.

Akreditované zařízení respektuje práva svých pacientů jako partnerů našich lékařů a ostatních zdravotníků a ošetřovatelů v péči a léčbě. Je třeba neustále dodržovat stanovené postupy, a aby pacienty ošetřoval kvalifikovaný personál v bezpečném prostředí.

Pravidelná tříletá obhajoba akreditačního certifikátu je dlouhodobým výsledkem a úsilím týmové práce, na kterém se podílejí všichni naši zaměstnanci.



**SVITAVSKÁ
NEMOCNICE**
akciová společnost

Akreditované laboratoře

Opakovaně také probíhá specializovaná příprava klinických laboratoří oddělení klinické biochemie, hematologie a transfúzní služby a patologie k akreditaci NASKL (Národní autorizační středisko pro klinické laboratoře). Registrované laboratoře se dobrovolně hlásí k projektu zvyšování kvality práce klinických laboratoří v rámci akreditace NASKL. Laboratoře se tak zavazují kontinuálně zvyšovat svou odbornou úroveň a přispívat k rozvoji laboratorní medicíny a pozitivně ovlivňovat úroveň zdravotní péče v našem zdravotnickém zařízení a příslušném regionu.



Pravidelné kontroly

V souvislosti se zvyšováním kvality a bezpečí poskytovaných služeb probíhá v nemocnici pravidelná kvalifikovaná kontrolní činnost, která se zaměřuje především na rizikové oblasti, jako jsou manipulace s léčivými přípravky, vedení zdravotnické dokumentace, dodržování standardizovaných a hygienických postupů z důvodu prevence přenosu nemocničních nákaz, bezpečnostní audity a další.

Dále je v nemocnici zaveden účinný proces sledování několika indikátorů kvality, monitorující rizikové činnosti spojené s poskytováním zdravotní péče. Jejich výskyt je pravidelně analyzujeme a dále řešíme systémovými opatřeními.



**SVITAVSKÁ
NEMOCNICE**
akciová společnost

Bezpečnostní cíle

Ministerstvo zdravotnictví ČR vyhlásilo Resortní bezpečnostní cíle, které jsou zahrnuty v akreditačních standardech SAK ČR, tato opatření dodržujeme a zajišťují vyšší bezpečí našich pacientů při poskytování zdravotní péče.

Identifikace pacientů pro vyšší bezpečí

Při přijetí do naší nemocnice Vám přijímající sestra umístí na zápěstí identifikační náramek, který slouží k prevenci záměny a přispívá k zajištění Vašeho bezpečí.

Na náramku jsou uvedeny Vaše identifikační údaje. Barva náramku je zvolena dle posouzení rizika alergie, na základě zjištění Vaší alergické anamnézy. Pokud máte alergii je barva Vašeho náramku žlutá. V případě, že alergii nemáte, je barva náramku modrá. Identifikaci pacienta provádíme před diagnostickými, terapeutickými výkony aj.





**SVITAVSKÁ
NEMOCNICE**
akciová společnost

Bezpečné uložení rizikových léčiv

Klademe důraz na bezpečné uskladnění a podávání rizikových léčiv (návykové látky, hepariny, inzuliny, koncentrované elektrolyty, léčiva s podobným obalem). Riziková léčiva jsou na každém oddělení uložena odděleně od běžně užívaných léčiv, aby bylo zamezeno případnému zneužití či nesprávnému podání léčiva. Léčiva značíme výstražnými symboly, aby byla dobře a na první pohled dobře odlišitelná.



Prevence záměny pacienta, výkonu a strany při chirurgických výkonech

Používáme standardizovaný způsob označování místa operačního výkonu přímo na kůži pacienta, a tak zajišťujeme účast pacienta na jeho správném určení. Místo výkonu označuje lékař přímo na Vaši kůži pomocí fixy, což je jednoduché a zároveň velice důležité opatření z pohledu prevence rizika možné chyby. Před samotným výkonem na sále provádí operační tým tzv., bezpečnostní proceduru, jejímž cílem je bezprostřední opakované ověření připravenosti celého týmu k operaci.



**SVITAVSKÁ
NEMOCNICE**
akciová společnost

Prevence pádů

Pro všechny naše pacienty máme stanovena preventivní opatření vedoucí ke snížení rizika pádu. Už při vstupním vyšetření hodnotí všeobecné sestry u všech pacientů na lůžkových odděleních riziko pádu pacienta. Pokud u Vás zjistíme riziko pádu, označíme tuto skutečnost na tabuli hospitalizovaných pacientů. U pacientů s vysokým rizikem jsou bezpečnostní opatření rozšířena.

Pro úspěšnou prevenci pádu je nezbytná spolupráce zdravotníků a ošetřovatelů s pacientem. Dodržujte, prosím, všechna doporučená bezpečnostní opatření. Personál naší nemocnice usiluje dlouhodobě o snížení výskytu pádů v průběhu hospitalizace. Opakovaně Vám bude připomínat, jak účinně pádu předejít. Manažer kvality pády sleduje, analyzuje a pravidelně vyhodnocuje. V případě potřeby stanovuje nápravná a preventivní opatření. Zde naleznete jednoduché rady jak se vyhnout pádu: Edukační materiál proklik





**SVITAVSKÁ
NEMOCNICE**
akciová společnost

Důraz na hygienu rukou

Klademe důraz na správné postupy a povádění hygieny rukou při poskytování péče o naše pacienty. Tyto postupy úpravy rukou, péče o ruce, mytí rukou a jejich dezinfekce prokazatelně snižují riziko vzniku nemocničních infekcí, tzv. nozokomiálních nákaz.

Naši zaměstnanci jsou pravidelně a opakovaně školeni v metodách prevence infekcí. Také naši pacienti nebo návštěvníci v nemocnici mají možnost si provést dezinfekci rukou s využitím rozmístěných dávkovačů s dezinfekcí, která je určena právě pro Vás.

Naši zaměstnanci pravidelně pořádají osvětové akce v problematice hygieny rukou a radí Vám, „jak na to“.





**SVITAVSKÁ
NEMOCNICE**
akciová společnost

Bezpečná komunikace

Bezpečná a efektivní komunikace mezi zdravotnickými pracovníky je dalším cílem k zajištění bezpečné a kvalitní péče pacienta. V praxi je zaveden jednotný postup pro ústní a telefonickou komunikaci při ordinování léčiv a hlášení laboratorních výsledků vyšetření pacientů.

Bezpečné předávání pacientů

Bezpečné předávání pacientů mezi jednotlivými pracovišti je popsáno vnitřním předpisem Svitavské nemocnice. Do jiného zdravotnického zařízení pacienta překládáme s podrobnou ošetrovatelskou a lékařskou zprávou, která zajistí návaznost péče.

Nácviky plnění traumatologického plánu

Abychom se připravili na možné krizové situace, například při hromadné havárii s větším počtem zraněných nebo požár, tak pravidelně zkoušíme naši připravenost nácvikem.

