

Hodnocení prověřovacího cvičení, včetně zjištěných nedostatků.

Cílem prověřovacího cvičení, které proběhlo dne 18. 9. 2014 od 14,00 do 15,30 hod., bylo reálně prověřit funkčnost elektronického svolávacího systému (dále jen „ESS“). Termín zahájení cvičení byl stejný pro všechny prověřované nemocnice. Vedoucím cvičení zplnomocnil hejtmán kraje MUDr. Jiří Běhounek vedoucí Odboru zdravotnictví Ing. Soňu Měrtlovou.

Prověrky ESS se jako hodnotitelé zúčastnili zástupci Odboru zdravotnictví a Odboru informatiky krajského úřadu, Oddělení krizového řízení a bezpečnosti a předseda Bezpečnostní komise Rady Kraje Vysočina:

- | | |
|--|----------------------|
| - Nemocnice Havlíčkův Brod, příspěvková organizace | - Ing. Petr Pavlinec |
| - Nemocnice Jihlava, příspěvková organizace | - Ing. Tomáš Halačka |
| - Nemocnice Nové Město na Moraně, příspěvková organizace | - Jan Slámečka |
| - Nemocnice Pelhřimov, příspěvková organizace | - Bc. David Talpa |
| - Nemocnice Třebíč, příspěvková organizace | - Ing. Radim Schell |

Prověřovací cvičení bylo provedené s jednotným časovým rozvrhem:

- 14:00 hod. předání plné moci řediteli nemocnice a zahájení prověřovacího cvičení v rozsahu:
 1. Prověrka svolání elektronickým svolávacím systémem u všech skupin pracovníků pro aktivaci Traumatologického plánu nemocnice - bez nástupu na pracoviště.
 2. U skupiny krizového štábu (pracovní skupiny) nemocnice svolání s nástupem na pracoviště krizového štábu.
 3. V 14:45 hod. krátké vyhodnocení prověřovacího cvičení se skupinou krizového štábu.
 4. V 15:00 hod. videokonference ředitele (vedoucího krizového štábu) s vedoucím cvičení Ing. Měrtlovou.

Výsledky hodnocení:

- Nemocnice Havlíčkův Brod, příspěvková organizace

Prověřovací cvičení bylo zahájeno v 13:50 hod. předáním plné moci zástupci nepřítomného ředitele MUDr. Petru Linhartovi, který vydal v 13:55 hod. pokyn pracovníci informačního centra v 14:00 hod. aktivovat ESS. Vzápětí se do informačního centra dostavil ředitel nemocnice, tisková mluvčí a vedoucí IT. Po úpravě textu svolávání („bez nástupu“) proběhla v 14:03 hod. aktivace ESS všech tří svolávaných skupin. Zpětná vazba jednotlivých skupin byla následující: ve skupině I. odpovědělo 60 ze 72, ve skupině II. - odpověděli 3 z 10, skupina III. - odpovědělo 5 z 11. Krizový štáb se shromáždil v 14:10 hod. v určené a označené místnosti. K dispozici byly také informace o stavu lůžkových kapacit a kapacit operačních sálů. Po předání informací ze strany Ing. Pavlince bylo cvičení ukončeno v 14:26 hod., ukončení bylo oznámeno vnitřním audiosystémem. Dle reakcí zúčastněných nebyl předem o termínu prověřovacího cvičení nikdo informován. V 15:00 hod. proběhla videokonference zúčastněných nemocnic s vedoucím cvičení Ing. Měrtlovou. Celkově lze průběh cvičení hodnotit na výbornou.

- Nemocnice Jihlava, příspěvková organizace

Prověřovací cvičení bylo zahájeno v 13:50 hod. předáním plné moci Ing. Alexanderovi Filipovi, který zastupoval nepřítomného ředitele nemocnice MUDr. Lukáše Veleva. Ing. Filip v 14:00 hod. vydal pokyn k aktivaci ESS sestře urgentního příjmu p. Haně Hladíkové. Sestra Hladíková spustila ESS a provedla požadované modifikace hlasové výzvy a v čase 14:03 až 14:06 hod. spustila svolávání skupin. Při spouštění ESS nastala asi 30 vteřinová prodleva, která byla způsobena současnou aktivací ESS ve všech

nemocnicích. V 14:08 hod. začaly přicházet první odpovědi a do 14:35 hod. reagovalo cca 80 % svolávaných (podrobněji v sestavách ESS v příloze č. 2). Hodnotitel se s Ing. Filipem přesunul na pracoviště krizového štábu, kde již byli členové shromážděni. Proběhla krátké zhodnocení a v 14:50 hod. se krizový štáb rozešel. Ukončení cvičení bylo oznámeno pomocí ESS SMS zprávou. Dle reakcí zúčastněných nebyl předem o termínu prověřovacího cvičení nikdo informován. V 15:00 hod. proběhla videokonference zúčastněných nemocnic s vedoucím cvičení Ing. Měrtlovou. Celkově lze průběh cvičení hodnotit na výbornou.

- Nemocnice Nové Město na Moravě, příspěvková organizace

Prověřovací cvičení bylo zahájeno v 13:45 hod. předáním plné moci ředitelce nemocnice JUDr. Věře Palečkové včetně vysvětlení záměru cvičení. Hodnotitel se přemístil na recepci urgentního příjmu (pracoviště, které dle Traumatologického plánu přijímá výzvu). V 14:00 hod. recepční urgentního příjmu Jana Padrtková přijala telefonickou výzvu o cvičném svolání pomocí systému ESS od ředitelky nemocnice, bezprostředně informovala přítomnou staniční sestru urgentního příjmu Evu Černou, která dále informovala vedoucí lékařku urgentního příjmu MUDr. Karolínu Brodinovou, která telefonicky výzvu ověřila.

V 14:02 hod. recepční Jana Padrtková za přítomnosti staniční sestry Evy Černé zahajuje spouštění ESS. V 14:09 hod. se na pracoviště krizového štábu se dostavil (za přítomnosti hodnotitele) první člen krizového štábu náměstek ředitelky MUDr. Dušan Mach (2. zástupce vedoucího KŠ) a do 14:22 hod. se dostavili všichni. Důvody nepřítomnosti dvou členů KŠ: MUDr. Dobroslav Novák (lékař chirurgie) byl mimo nemocnici, Eva Koudelková (sekretářka ředitelky) nemocná.

Dle reakcí zúčastněných nebyl předem o termínu prověřovacího cvičení nikdo informován. Pracovnice na recepci urgentního příjmu přijaly výzvu v klidu, recepční byla znalá spouštění ESS (svolání bylo provedeno po skupinách dle Traumatologického plánu nemocnice). Podrobné vyhodnocení funkčnosti ESS musí být provedeno odborníkem dle doložených konkrétních sestav. Připomínka - v sestavách nejsou uvedeny časy vyslání výzvy, ani časy přijmutí výzvy jednotlivými pracovníky skupin pro aktivaci Traumatologického plánu nemocnice. Hodnotitel kladně hodnotí přístup a vstřícnost všech cvičících, které při cvičení setkal. V 15:00 hod. proběhla videokonference zúčastněných nemocnic s vedoucím cvičení Ing. Měrtlovou. Celkově lze průběh cvičení hodnotit na výbornou.

- Nemocnice Pelhřimov, příspěvková organizace

Prověřovací cvičení bylo zahájeno v 13:50 hod. předáním plné moci zástupci ředitele náměstkovi MUDr. Jaroslavu Houserovi včetně předání informací o detailech cvičení, svolání krizového štábu s nástupem na pracoviště, u ostatních skupin pracovníků bez nástupu na pracoviště. V 13:50 hod. byla zahájena příprava na spuštění svolávacího systému z technického velína nemocnice. Po přihlášení do systému nefungovala možnost úpravy textu výzvy, která bude zaslána prostřednictvím svolávacího systému. Po přihlášení do systému nefungovala možnost úpravy textu výzvy. Při snaze o vytvoření nové šablony výzvy program požadoval PIN kódy, pracovník, který má tuto činnost na starosti měl dovolenou a dostavil se až po ukončení cvičení. Nedostupnost PIN kódu vyřešena použitím přednastavené šablony „test Traumaplánu“, kde byly PIN kódy zadány a text se podařilo upravit pro potřebu cvičení, toto vše za výrazné pomoci pracovníka krajského úřadu. Výzva byla odeslána v rozmezí od 14:32 hod. do 14:35 hod. (tedy s cca půlhodinovým zpožděním) třem skupinám – Krizový štáb, ARO a Chirurgie. Členové krizového štábu, kteří byli přítomni v nemocnici, se dostavili do max. 15 min na technický velín.

Ostatní odezvy na výzvu byly v menšině, u skupiny Chirurgie výzvu přijali jen dva z celkových dvaceti. Zaměstnanci mají k dispozici uložená tři telefonní čísla pro přijetí výzvy, ale při cvičení bylo voláno ze čtvrtého čísla, které většina neznala, i to může být důvod malé odezvy. Funkčnost následného svolání pomocí SMS zpráv u pracovníků, kteří nereagovali na telefonickou výzvu, se nepodařilo prověřit z důvodu časového posunu začátku prověřovacího cvičení.

Doporučuji více se zaměřit na používání ESS v běžném provozu (svolání porad, pracovních týmu, účast na školení atd.). Velké množství tzv. vyčasování je pravděpodobně způsobeno používáním dotykových mobilů, kdy zaměstnanec zvedne mobil a vyslechne výzvu, ale vzhledem k vyzvání zadání volby na klávesnici není schopen včas zareagovat a zobrazit si klávesnici na dotykovém mobilu. Tento problém je pravděpodobně způsoben nedostatečným používáním ESS a nedostatečnou znalostí uživatelů, jak v případě svolání reagovat. Spuštění svolání, popřípadě ověření dostupnosti zaměstnanců trvalo dlouho. V případě skutečné aktivace Traumatologického plánu nemocnice musí být zaslána výzva zaměstnancům dříve. Bylo by velmi vhodné takové cvičení zopakovat a zaměřit se na ověření skutečné dostupnosti včetně SMS ověření.

Dle reakcí zúčastněných nebyl předem o termínu prověřovacího cvičení nikdo informován. V 15:00 hod. proběhla videokonference zúčastněných nemocnic s vedoucím cvičení Ing. Měrtlou.

- Nemocnice Třebíč, příspěvková organizace

Prověřovací cvičení bylo zahájeno předáním plné moci ředitelce nemocnice Ing. Evě Tomášové. Na pokyn ředitelky nemocnice bylo ve stanovený čas (14:00 hod.) zahájeno prověřovací cvičení. Přístup do ESS, znalost jeho aktivace a rutinní ovládání svolavatelem (asistentkou ředitelky nemocnice) bylo na velmi dobré úrovni.

V souladu s pokynem ředitelky byla svolavatelkou naformulována výzva a následně spuštěný samotný proces svolávání prostřednictvím ESS. V systému byl zobrazen stav „probíhá“. Dle sdělení svolavatelky se chování ESS při stavu „probíhá“ lišilo od předchozí prověrky v měsíci srpnu 2014. V 14:06 hod. již někteří členové skupiny „krizový štáb“ (např. přítomná ředitelka nemocnice a asistentka) přijali telefonickou výzvu z ESS. Členové krizového štábu, kteří byli přítomni v nemocnici a zároveň v dané době neplnili naléhavé úkoly, se fyzicky dostavili na pracoviště krizového štábu v časovém rozmezí od 14:07 do 14:15 hod., jednalo se celkem o sedm osob. Zbývající členové krizového štábu buď nebyli přítomni v nemocnici (dovolená, školení), nebo se kvůli plnění svých pracovních úkolů nemohli dostavit včas. Obnovením zobrazení svolavatelka průběžně sledovala on-line stav doručování a reakce svolávaných členů krizového štábu (v ESS vyjádřeno příslušnými symboly, případně slovním popisem v příloze) a předávala informace o průběhu svolávání vedoucí krizového štábu (ředitelce nemocnice). U pracovníků, kteří fyzickou účast odmítli nebo na výzvu nereagovali, byli telefonicky vyrozumíváni jejich zástupci, přestože lze tuto situaci řešit za pomoci ESS.

Hodnocení svolání ostatních pracovníků určených pro aktivaci traumatologického plánu nemocnice (bez nástupu na pracoviště):

- v 14:08 hod. byl svolavatelkou zahájený pokus o svolání dalších skupin pracovníků pro aktivaci traumatologického plánu nemocnice. Bylo však zjištěno, že šablony dalších skupin jsou prázdné (neobsahují žádné členy a kontakty) a z pozice svolavatelky nebyla možná ani editace záznamů a tedy ani zahájení svolávání. Pokus o svolání dalších skupin v ESS byl následně provedený pod přístupem dalšího oprávněného svolavatele, avšak ani zde nebyl pokus úspěšný, šablony byly opět prázdné. Přístupem z jednoho dalšího účtu by nebylo možno svolat ani členy krizového štábu. Problém se nepodařilo odstranit ani přivolanému informatikovi nemocnice. Dle sdělení ředitelky nemocnice bylo při prověrce svolání prostřednictvím ESS v měsíci srpnu 2014 kromě krizového štábu možno svolat i další skupiny určených pracovníků. Omezení využití ESS nemocnice se tak jeví jako změna oprávnění centrálním administrátorem systému.

Zásadním problémem identifikovaným při prověřovacím cvičení byla nemožnost vyrozumění všech skupin pracovníků určených pro aktivaci Traumatologického plánu. Chyba byla v nastavení platnosti scénáře na straně nemocnice (scénář stanoven na dobu určitou a tato v době cvičení již byla promeškána) Je nutné v co nejkratší době zajistit nápravu k obnovení možnosti plnohodnotného využívání funkcionalit ESS.

Z organizačního hlediska v průběhu a vedení cvičení nebyly zjištěny nedostatky.

V 15:00 hod. proběhla videokonference zúčastněných nemocnic s vedoucím cvičení Ing. Měrtlou.