8. ročník soutěže „Bezpečná nemocnice“

Kde všude číhá nebezpečí?

Předkladatel projektu:
Nemocnice s poliklinikou Česká Lípa, a.s. (dále jen NsP Česká Lípa, a.s.)

Projektový tým:

Vedoucí týmu a garant projektu:
Ing. Alena Brodská, manažer kvality NsP Česká Lípa, a.s.,
Tel.: +420 739 500 442
e-mail: alena.brodska@nemcl.cz

Ostatní člen týmu:
Bc. Lucie Křivánková, personalista (vzdělávání)
Tel.: +420 487 954 029
e-mail: lucie.krivankova@nemcl.cz

Obsah

1. Souhrn 3
2. Stručná charakteristika organizace 4
2.1 Nemocnice s poliklinikou Česká Lípa, a. s. 4
2.2 Struktura zaměstnanců – trend v letech 2011-2015 5
3. Zdůvodnění projektu 6
4. Cíle projektu 7
5. Analýza situace 8
6. Návrh a zdůvodnění řešení projektu 10
7. Časový plán zajištění projektu 10
8. Udržitelnost a opakovatelnost projektu 11
9. Monitorování a hodnocení projektu 12
10. Závěr 13
11. Přílohy 14

1. Souhrn

Vzdělávací projekt „Krizové situace, ozbrojený útočník“ je zaměřen na možnou sebeobranu zdravotnického personálu v rizikových situacích, verbální i neverbální komunikaci s potenciálním agresorem s cílem uchránit nejen svůj život, ale i život pacientů naší nemocnice, kolegů. Jednoduše řečeno cílem projektu bylo naučit zdravotníky minimalizovat následky nepřiměřeného jednání jednotlivce.

Přidanou hodnotou tohoto projektu byl fakt, že získané poznatky a především praktické zkušenosti mohli zúčastnění využít v kterékoliv krizové situaci a to nejen v zaměstnání, ale i v běžném životě. Vzdělávací akce byla ohodnocena 4 kredity a projekt byl realizován na půdě pracoviště za běžných pracovních podmínek.

Díky praktickému využití byl o projekt velký zájem. Nyní se vzdělávací akce opakuje a pokračuje, což nás všechny velmi těší. V současné době byl vzdělávací projekt rozšířen na všechny zaměstnance nemocnice.

Klíčová slova:
Zaměstnanec, bezpečí, agresor, vzdělávání, komunikace.

2. Stručná charakteristika organizace

2.1 Nemocnice s poliklinikou Česká Lípa, a. s.

Z historie:

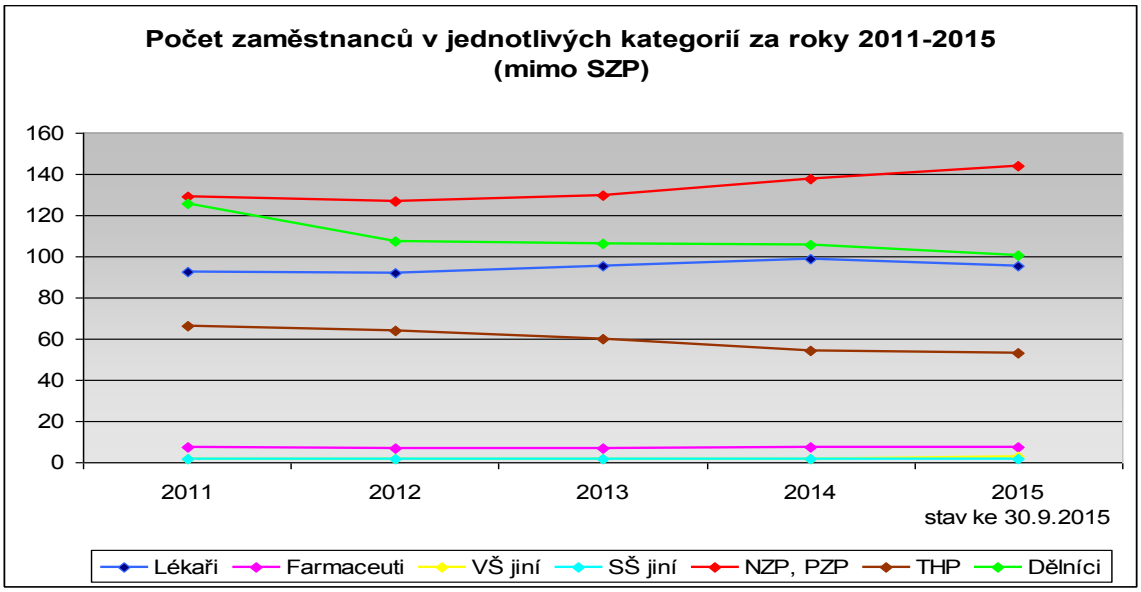
Veřejná nemocnice byla v České Lípě založena v r. 1892 a provozována jako Městská nemocnice (nemocnice Pod Holým vrchem). V r. 1937 byl přistavěn infekční pavilon. Po 2. světové válce byl na nemocnici přeměněn bývalý okresní starobinec (stával v blízkosti současné nemocnice) a do něho byla umístěna chirurgie, gynekologie a porodnice. Tento objekt sloužil do roku 1981. Výstavba současné nemocnice začala v roce 1976, otevřena byla v roce 1981. Stavbu prováděly jugoslávské firmy.

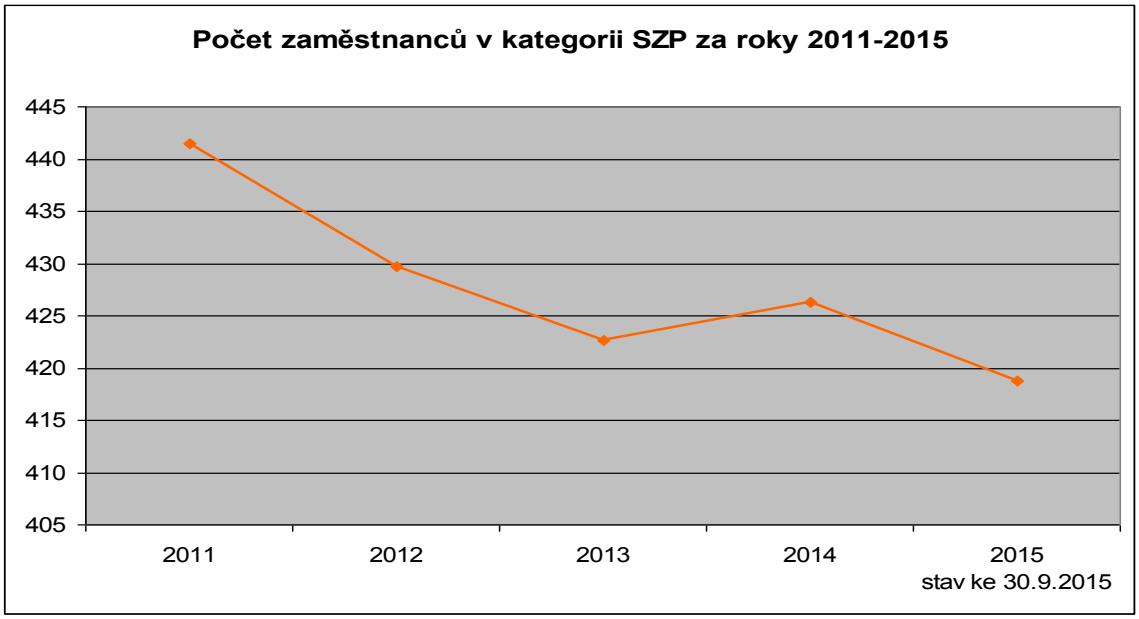
Současnost:

Nemocnice s poliklinikou Česká Lípa, a.s. je významné zdravotnické zařízení ve vlastnictví Libereckého kraje a poskytuje lůžkovou i ambulantní péči. Nemocnice, která se od 1. července 2007 transformovala na akciovou společnost má 347 akutních lůžek, 6 lůžek DIOP a 122 lůžek následné péče. Slouží nejen pro obyvatele okresu Česká Lípa (cca 110 000 obyvatel), ale ve vybraných odbornostech i pro oblast Varnsdorfu, Rumburku a Děčína (cca 180 000 obyvatel). Vzhledem k blízkosti hojně navštěvovaných rekreačních oblastí v okolí České Lípy (Máchovo jezero, Sloup v Čechách, Lužické hory) poskytuje základní ambulantní i hospitalizační péči zvýšenému počtu tuzemských i zahraničních rekreantů.

2.2 Struktura zaměstnanců – trend v letech 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015 stav ke 30.9.2015
Lékaři	92,78	92,03	95,34	98,61	95,46
Farmaceuti	7,47	7,05	6,67	7,44	7,3
VŠ jiní	2	2	2	2	3
SŠ jiní	2	2	2	2	2
SZP	441,46	429,7	422,66	426,35	418,79
NZP, PZP	128,88	126,68	129,76	137,69	144,01
THP	66,29	64,15	60,05	54,11	53,21
Dělníci	125,75	107,7	106,49	105,69	100,71
Celkem	**866,63**	**831,31**	**824,97**	**833,89**	**824,48**





3. Zdůvodnění projektu

Všichni se stále častěji setkáváme s agresivitou osob, ať už doma, na ulici nebo v práci. Agresoři si svůj vztek vybíjejí kdekoliv, a proto je nutné se jim umět bránit. Bohužel ani zdravotnická zařízení a jejich pracovníci nejsou výstupů agresorů ušetřeni. Každoročně musíme řešit několik případů různých napadení personálu – lékaři počínaje a uklizečkami konče.

Každý zdravotník si zcela jistě uvědomuje svou významnou roli při poskytování zdravotních služeb. Analýza rizik při zajištění 24 hodinové dostupnosti odborné pomoci a zdravotních služeb nás přiměla začít přemýšlet nad několika otázkami:

1) Co by nejvíce pomohlo zdravotníkům v krizových situacích, kdy nelze spustit ani jeden z plánů krizové připravenosti?
2) Jak mají zdravotníci postupovat, aby minimalizovali ztráty na lidských životech?
3) Jakým způsobem mají ochránit život svůj, kolegy?
4) Mají reálnou šanci na zvládnutí nebezpečné situace a získání kontroly svého jednání?
5) Co prožívají v momentě, kdy stojí před útočníkem?

Vedení nemocnice si tak uvědomilo, že potřeba cíleně pracovat se zaměstnanci a vytvořit nejen bezpečné prostředí, ale dát jim také možnost rozpoznávat krizové situace, umět je vyhodnotit, pochopit řeč vlastního těla a nastavit vhodnou a účinnou sebeobranu. A tak vznikl nápad na realizaci vzdělávání, která přinese maximální užitek jak pro zaměstnavatele, tak i pro zaměstnance v běžném životě, např. při cestě do zaměstnání.

Nejohroženější skupinou jsou samozřejmě sestřičky a sanitáři z oddělení, kteří přijdou s pacienty do styku jako první. Ovšem ne vždy jsou pracovníci napadáni pacienty pod vlivem různých omamných látek. Mnohdy se stávají útočníky také rodinní příslušníci, kteří jsou opojeni strachem o své nejbližší a pocitem, že jim poskytovaná zdravotní péče není dostačující. Nebo jim byla oznámena smutná zpráva, na kterou každý z nás může reagovat jinak – někdo dokonce násilím.

4. Cíle projektu

Hlavním cílem projektu bylo vytrénovat zaměstnance ke zvládání krizových oblastí, zvýšit jejich psychosociální dovednosti v krizové komunikaci a preventivně působit na zaměstnance při snižování syndromu vyhoření.

- Seznámení s rizikovými situacemi, jejich vývoj:
- Kasuistika reálných situací
- Identifikace útočníků
- Prevence
- Reakce na krizové situace
- Doporučené postupy pro minimalizaci rizika při vzniklé situaci
- Organizace pacientů v těchto situacích
- Krizová komunikace v rizikové situaci
- Řešení modelových situací
- Reálné simulace situací
- Bezpečnostní systém
- Soubor bezpečnostních opatření

5. Analýza situace

Strategická analýza

Zajištění fyzického bezpečí při poskytování zdravotních služeb

Posun v péči o zaměstnance – zvyšování psychosociálních dovedností, včetně bezpečné komunikace s agresory

výsledek: vymezení nejrizikovější skupiny ze všech kategorií zaměstnanců, kterou se stali zdravotníci

Analýza provozních dějů a prostředí

Vzdělávací akce pro zaměstnance ve známém prostředí a v podmínkách, které nejblíže vystihují problematické situace.

Možnost otevřeně sdílet prožitky a poznatky z již prožité situace – např. napadený zdravotník během služby, přepadení během dovolené, ozbrojený pacient a další.

Dosažitelnost a možnost spolupráce s jinými odborníky – psychosociální intervence po prožitém traumatu, spolupráce s nemocničním kaplanem

výsledek: vznik projektu šitého tzv. na míru pod jednou střechou, možnost zapojení kteréhokoliv zdravotníka do pasivní nebo aktivní účasti, realizace ve velké zasedací místnosti (přednášková kapacita pro 100 lidí), která byla pouze sestěhována a upravena tak, aby mohla probíhat v dopoledním režimu teoretická část, v odpoledním programu pak praktické ukázky s aktivní účastí z řad zaměstnanců.

Analýza lidských zdrojů

Dostatek ošetřovatelského personálu na pracovišti

Přístup zdravotníků k problematické situaci – minimalizace traumatu

Spolupráce s jinými odbornostmi (naši zaměstnanci) – krizový intervent, kaplan

výsledek: nadefinování nejvíce ohrožené skupiny z řad zaměstnanců - zdravotníci, příprava a výběr vzdělávací akce s maximálním využitím pro zdravotníky, zajištění přenosu informací všem zaměstnancům (výstup veřejný ve vnitřní nemocniční síti - intranet), zvyšování psychosociálních dovedností zdravotníků, posílení sebedůvěry při komunikačních neshodách

Finanční analýza

Projekt obsahoval 3 termíny školení, kdy kapacita na 1 školení byla max. 25 zaměstnanců – kalkulace (cena) jednoho školení byla 30 250 Kč, celková cena vzdělávacího projektu byla 90 750 Kč.

<u>výsledek:</u> realizace vzdělávacího projektu s maximální dostupností pro všechny zaměstnance, žádné vedlejší náklady pro zaměstnance, náklad vznikl pouze pro zaměstnavatele

6. Návrh a zdůvodnění řešení projektu

Vedení nemocnice každoročně prověřuje účinnost krizových plánů, cvičíme se jak zvládat velké množství pacientů s různými traumaty. V letošním roce 2015 jsme opět tzv. cvičili, kdy došlo k neočekávané příhodě a tou byla přítomnost ozbrojeného útočníka na urgentním příjmu.

Vzhledem k tomu, že není jednoduché pracovníky ochránit před těmito událostmi, rozhodli jsme se alespoň naučit je, jak se bránit. Velice nás oslovila nabídka společnosti MBS Czech Trade, s.r.o., kterou jsme požádali o uskutečnění 3 odborných seminářů (květen/červen) na téma „Krizové situace, ozbrojený útočník“. Seminář zaštiťovali kvalifikovaní policejní specialisté, jmenovitě Mgr. Miloslav Švéda, Bc. Jiří Basl a Pavel Kalina, kteří si s sebou přivezli i ukázkový arzenál – od lehkých útočných zbraní až po těžký kalibr a granáty (viz příloha č. 3).

Všem zaměstnancům byla také od specialistů nabídnuta pomoc v případě setkání se s domácím násilím, psychickým nátlakem apod.

7. Časový plán zajištění projektu

Jednalo se o jednodenní kurz, který se konal od 9 hodin až do 15 hodin s hodinovou přestávkou na oběd.

Kurz se skládal ze dvou částí – z teoretické, ve které kromě výkladu byla také pouštěna i ukázková videa z policejních zásahů; a z praktické, kde si mohli zúčastnění vyzkoušet nabyté teoretické znalosti v praxi - jak zpacifikovat protivníka beze zbraně i se zbraní, jak správně ovládat slzný sprej, aby byl dostatečně účinný apod.

8. Udržitelnost a opakovatelnost projektu

Úspěch této akce se stal lavinou, díky níž se množily dotazy, zda se bude seminář opakovat. Na tak velký zájem jsme samozřejmě museli reagovat, a na podzim (září - říjen) jsme objednali další 3 termíny seminářů, které byly během chvíle naplněné. Na jeden termín je možná (vzhledem k praktickým ukázkám) účast maximálně 25 osob. Již nyní víme, že jsme stále ještě neuspokojili všechny zájemce o toto zajímavé školení. Bohužel se jedná o finančně nákladnou akci, a není jisté, zda ji nemocnice bude schopna znovu zopakovat, přestože zájem je neutuchající.

Jako odměnu za odvahu postavit se útočníkovi a účast na semináři, jsme pro zdravotnické nelékaře zajistili bodové ohodnocení v podobě 4 kreditních bodů (viz příloha č.1,2), které po skončení obdrželi v podobě osvědčení o účasti.

Jedná se o projekt, který lze kdykoliv opakovat. To nám potvrdil i velký zájem po absolvování prvního kurzu.

9. Monitorování a hodnocení projektu

Monitoring projektu a spokojenosti byl ověřován dotazníkovým šetřením (viz příloha č. 4).
V první vlně se proškolilo 64 zaměstnanců, ve druhé vlně 69 osob, celkem 133 zaměstnanců.

Ukázka komentářů ze zpětné vazby:

„Samotné školení bylo velmi hezky vedené, teoretická i praktická část. Zvlášť si cením praktické části, neboť teoreticky nabyté zkušenosti není snadné přenést do praxe.“

„Akce byla zajímavá, naučila jsem se používat slzný sprej. Oslovili mě videa, školitelé říkali zajímavé události a zkušenosti“

„Vzdělávací akce se mi moc líbila, byla zajímavá a přínosná jak v pracovním tak soukromém životě. Líbilo se mi, že to bylo rozděleno do dvou částí: dopolední – poslechová část a odpolední – praktická část. Poslechová část nebyla nudná, ale zajímavá. Byly použity ukázky filmů ze skutečnosti, které na mě působili dost nepříjemně až mrazivě. Praktická část – poprvé jsem viděla zbraň a mohla jsem si ji osahat, také jsem si mohla vyzkoušet používat slzný sprej.“

„Zajímavé školení. Člověk si uvědomil, že existují situace, se kterými běžně ani nepočítá. Školitelé profesionální, měli to pěkně připravené.“
„Akce se mi moc líbila. Školitelé super, hovořili ze života. Mohli jsme si vyzkoušet různé situace osobně na vlastní kůži.“

10. Závěr

Hlavním kritériem pro realizaci našeho projektu a současně nejdůležitějším faktorem pro jeho existenci byl zejména zájem a ochota zaměstnanců se aktivně zapojit do bezpečného řešení krizových nebo jinak problematických situací.

Cílem bylo oslovit sestřičky, lékaře a vzbudit zájem o jejich fyzické bezpečí. Samotný projekt prošel několika fázemi. Již během první realizace vzdělávací akce „Krizové situace, ozbrojený útočník“ začal drnčet telefon a zaměstnanci se ptali na další termín. Získané názory absolventů kurzu byly jen pozitivní, nebyl vznesen ani jeden negativní názor.

I přestože se jedná o finančně náročnější projekt, tak vynaložená částka je menší než společenská újma, která může vzniknout při vážném zranění zaměstnance nebo pacienta, nemluvě o hromadném neštěstí. Po absolvování kurzu mohou naši zaměstnanci opakovaně aplikovat nabyté vědomosti při každodenním kontaktu s rizikovými pacienty, kteří nezřídka nejen slovně, ale i fyzicky napadají naše zaměstnance. Došlo k výraznému snížení počtu napadení zaměstnanců.

Naučili se za každých okolností uvážlivě odhadnout správně celkovou situaci, stupeň ohrožení a nebezpečnosti útočníka, poměr vzájemných sil a bleskurychle volit přiměřenou, ale v každém případě dostatečně účinnou obranu.

Díky projektu ovládlo maximum našich zaměstnanců základní znalosti sebeobrany, které přispěly k jejich osobní bezpečnosti. A to je úkol, na němž máme jistě všichni největší zájem!

11. Přílohy

Seznam příloh:

1. Potvrzení o účasti (s kredity)
2. Potvrzení o účasti (bez kreditů)
3. Informační leták
4. Dotazník „Zpětná vazba“

Příloha č. 1

Potvrzení o účasti na vzdělávací akci pořádané NsP Česká Lípa, a. s.

ve spolupráci s firmou MBS Czech Trade s.r.o.

Název akce:

Krizové situace, ozbrojený útočník v nemocnici

Pořádáno dne **xxxx** v **Nemocnici s poliklinikou Česká Lípa, a.s.**

Jméno: **XXX**

datum narození: **xxx**

Druh účasti na vzdělávací akci: pasivní – **4** kreditní body

Akce byla vedena v cizím jazyce: NE Počet hodin akce: 8 hodin

Souhlasné stanovisko:
POUZP pod číslem OZ 1239/15 ŠA dle Vyhlášky č. 4/2010 Sb.* a je určena pro:

- všeobecná sestra
- nutriční terapeut
- zdravotní laborant
- ergoterapeut
- porodní asistentka
- zdravotně soc. pracovník
- fyzioterapeut
- radiologický asistent
- farmaceutický asistent
- zdravotnický záchranář

* Vyhláška MZ ČR č. 4/2010 Sb., kterou se stanoví kreditní systém pro vydání osvědčení k výkonu zdravotnického povolání bez přímého vedení nebo odborného dohledu zdravotnických pracovníků

Potvrzení vydává: Bc. Lucie Křivánková
Odb. referent odb. Řízení lidských zdrojů
Nemocnice s poliklinikou Česká Lípa, a. s.

Lektoři: Bc. Jiří Basl
Mgr. Miloslav Švéda
MBS Czech Trade s.r.o.

Razítko a podpis:

Nemocnice s poliklinikou Česká Lípa, a.s., Purkyňova 1849, 470 77 Česká Lípa, tel.: 487 954 111, fax: 487 521 468, www.nemcl.cz
IČ: 27283518, DIČ: CZ 27283518, OR u Krajského soudu v Ústí n./L., oddíl B, vložka 1648, GE Money Bank, a. s., č. ú. 183452738/0600

Příloha č. 2

Potvrzení o absolvování školící akce

pořádané NsP Česká Lípa, a. s.
ve spolupráci s firmou MBS Czech Trade, s.r.o.

Název akce:

Krizové situace, ozbrojený útočník v nemocnici

Jméno účastníka:

XXX

Datum narození:

XXX

Pořádáno dne **XXX** v **Nemocnici s poliklinikou Česká Lípa, a.s.**

Potvrzení vydává: Bc. Lucie Křivánková
Odb. referent odb. Řízení lidských zdrojů
Nemocnice s poliklinikou Česká Lípa, a. s.

Lektoři: Bc. Jiří Basl
Mgr. Miloslav Švéda
MBS Czech Trade s.r.o.

Razítko a podpis:

Nemocnice s poliklinikou Česká Lípa, a.s., Purkyňova 1849, 470 77 Česká Lípa, tel.: 487 954 111, fax: 487 521 468, www.nemcl.cz
IČ: 27283518, DIČ: CZ 27283518, OR u Krajského soudu v Ústí n./L., oddíl B, vložka 1648, GE Money Bank, a. s., č. ú. 183452738/0600

Příloha č. 3

ODBORNÁ ŠKOLÍCÍ AKCE

„Krizové situace, ozbrojený útočník“

V dnešní době se ve společnosti najdou lidé, kteří z různých důvodů, ať již náboženských, rasových, osobních či psychických, mají potřebu ublížit lidem ve svém okolí nebo je i připravit o život. Jejich útok přichází nečekaně a většinou je velmi brutální a šokující. K útoku může dojít prakticky kdekoliv, od stanice metra, přes nákupní centrum, až po nemocnici. Objekty nemocnice patří mezi nejrizikovější místa těchto útoků. Z těchto důvodů je důležité věnovat pozornost svému okolí. Člověk, který se seznámí s problémem předem a začne o něm uvažovat, pak v nebezpečné situaci zareaguje rychleji a většinou správně.

Nabízíme odbornou školící akci „Ozbrojený útočník v nemocnici“, zaměřenou na krizové situace, jako jsou

- Vyhrožování násilím, zbraní, výbušninou, nebezpečnou látkou
- Barikádové situace
- Braní rukojmích, vyhrožování nebo hrozbu násilím dalším osobám
- Aktivní střelec – „střelec v nemocnici“

Toto školení je určeno zaměstnancům, lékařům, zdravotnickému personálu a obsahuje:

9.00 - 12.00 teoretická část **13.00 - 15.00 praktická část**

Level 1:

Přehled rizikových situací, jejich vývoj
- Kazuistika reálných případů
- Identifikace útočníků
- Prevence

Level 2:

Reakce na rizikové situace
- Doporučené postupy pro minimalizaci rizika při krizové situaci
- Organizace pacientů v těchto situacích
- Krizová komunikace v rizikové situaci

Level 3:

Řešení modelových situací
Reálné simulace situací

Level 4:

Bezpečnostní systém
- Soubor bezpečnostních opatření

Toto školení je v souladu s doporučeným programem prevence Policie České republiky.
Školení zaštiťují policejní specialisté, zabývající se touto problematikou

Seminář poskytuje:
MBS Czech Trade s.r.o., IČ: 015 62 207
Švehlova 1391/32, Praha 10, 102 00
Kontakt: Mgr. Miloslav Švéda, tel. +420777089183 m.sveda@mbstrade.eu
Bc. Jiří Basl, tel. +420 608860636, basljiri@gmail.com

MBS Czech trade

Příloha č. 4

ZPĚTNÁ VAZBA ÚČASTNÍKA

K pořádané akci: Krizové situace, ozbrojený útočník v nemocnici

Termín a místo konání: 29.9.2015 v NsP Česká Lípa, a.s.

Vážení kolegové,

rádi bychom vám tímto poděkovali za vaši účast na pořádané školící akci a požádali vás o zpětnou vazbu. Abychom pro Vás mohli i nadále s vaší pomocí připravovat zajímavá školení, semináře, kurzy apod., je pro nás velmi důležité znát váš názor.

Nyní máte jedinečnou možnost se k výše zmíněné akci vyjádřit. Napište nám, co se vám na vzdělávací akci líbilo, co vás oslovilo, potěšilo, jaký byl podle vás největší přínos akce, jak hodnotíte školitele, jaký na vás udělali dojem apod. Zajímá nás samozřejmě i to, co se vám nelíbilo a co byste pro příště rádi změnili.

Pokud máte jakýkoliv zajímavý tip na pořádání příští vzdělávací akce či kurzu a víte, že by byl přínosem nejen Vám, ale i vašim kolegům, sdělte nám jej, a my se pokusíme, vaše přání vyslyšet.

Všechny vaše připomínky, poznatky a návrhy pro nás budou přínosné a budeme s nimi dále pracovat.

Prostor pro vaše připomínky:

Vyplnění formuláře je dobrovolné a anonymní – po vyplnění prosím odevzdejte na ŘLZ – můžete zaslat obálkou