

NEMOCNICE

**Nově zavedený systém práce na odběrovém boxu
Zvýšená kvalita, bezpečí a komfort pro pacienty**

**NEMOCNICE RUDOLFA A STEFANIE
BENEŠOV**

Rudolfa a Stefanie
BENEŠOV

**Michala Bendová, vedoucí laborantka oddělení klinické biochemie
Radka Bakosová, odběrová sestra na odběrovém boxu
Bc. Hana Ptáčková, manažerka kvality**

2016

Obsah

Seznam použitých zkratk	3
1. Stručná informace o řešení dané problematiky	4
2. Stručná charakteristika organizace	4
3. Zdůvodnění projektu (definice problému)	5
4. Cíle projektu	5
5. Analýza situace ve vztahu k řešenému problému	6
5.1 Strategická analýza	6
5.1.1 Analýza SWOT	6
5.2 Analýza provozních dějů	8
5.3 Analýza lidských zdrojů	9
5.4 finanční analýza	11
6. Návrh a zdůvodnění řešení problému	12
Odběr vzorků - návrh řešení	12
7. Udržitelnost projektu	13
8. Monitorování a hodnocení	14
9. Závěr	15

Seznam použitých zkratk

NOP	Náměstek pro ošetrovatelskou péči
NRSB	Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov
SWOT	Analýza silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats)
VS	Vrchní sestra
SAK	Spojená akreditační komise
NASKL	Národní autorizační středisko pro klinické laboratoře



1. Stručná informace o řešení dané problematiky

Nevhodné prostory odběrového boxu v Nemocnici Rudolfa a Stefanie Benešov, a.s., nemocnice Středočeského kraje, mohou zapříčinit riziko záměny pacienta i vznik stížností ze strany pacientů na nedostatek soukromí při odběrech a komunikaci. Z tohoto důvodu jsme se rozhodli vytvořit projekt pro zlepšení bezpečnosti pacientů, zlepšení kvality poskytované péče při odběru biologického materiálu.

2. Stručná charakteristika organizace

Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov (dále jen NRSB) je jednou z krajských nemocnic středočeského kraje. Zdravotnická část nemocnice se dělí na lůžková oddělení, ambulantní provozy a komplement. Komplement se skládá ze čtyř laboratoří a oddělení radiodiagnostiky. Laboratoře, které patří do komplementu, jsou umístěny v samostatných budovách nemocnice, patří sem Oddělení klinické biochemie, Oddělení klinické mikrobiologie, Transfúzní a hematologické oddělení a Patologicko-anatomické oddělení. Všechny zmíněné laboratoře nabízejí služby nejen nemocnici, ale i spádovým zdravotnickým zařízením a ambulancím privátních lékařů. NRSB úspěšně absolvovala akreditační šetření a splnila požadavky akreditačních standardů Spojené akreditační komise, o.p.s. (SAK) a všechny laboratoře jsou akreditovány podle NASKL (Národní autorizační středisko pro klinické laboratoře). Nemocnice zaměstnává zhruba 900 zaměstnanců, má cca 440 lůžek a ročně je zde hospitalizováno asi 16 000 pacientů.

Na odběrovém boxu NRSB pracují tři odběrové sestry, díky realizaci projektu jsme zaměstnali na nově vytvořeném pracovišti – registračním místě jednu administrativní pracovníci.

Statistika udává, že v roce 2015 bylo provedeno od 1.1.2015 - do 20.10.2015 asi 22 000 odběrů.



3. Zdůvodnění projektu (definice problému)

V současné době probíhá odběr vzorků od pacientů z ambulantních provozů ve dvou odběrových boxech nemocnice. Hlavním odběrovým místem je odběrový box Oddělení klinické biochemie a doplňkovým odběrovým místem je odběrový box transfuzně - hematologického oddělení – zde jsou odebírány vzorky pacientům z hematologických a onkologických ambulancí, kterým se kontroluje krevní obraz před podáním chemoterapie.

Oddělení klinické mikrobiologie nemá vlastní odběrový box, v případě potřeby odběru pro mykologická vyšetření využívá v předem stanovených hodinách odběrový box biochemie.

Na základě nevhodných prostor čekárny pro pacienty u odběrového boxu, stísněných prostor odběrového boxu jsme se rozhodli vytvořit projekt na zlepšení komfortu, bezpečí a kvality pro pacienty, kteří přichází na odběr biologického materiálu (krev, moč).

Inovací systému na odběrovém boxu dojde ke zvýšení bezpečí a komfortu pro pacienta a k systematizaci práce odběrových sester.

4. Cíle projektu

NRSB si klade za cíl poskytovat kvalitní a bezpečnou péči, pro kterou jsou nezbytné kvalitně odebrané vzorky.

Cíle jsou rozpracovány na dílčí cíle pro jednotlivé oblasti činnosti:

Proces:

- nově vytvořený počítačový systém na registraci pacientů k provedení odběru
- přenastaven pracovní postup na odběrovém boxu

Personál:

- tři odběrové sestry na odběrovém boxu, které provádí samotný odběr
- administrativní pracovnice pracující na nově vybudovaném registračním místě

Vybavení:

- rekonstrukce čekárny (větší prostory, nové lavice, vyvolávací systém)
- nové prostory registračního místa (počítač, tiskárna, nový počítačový systém)

5. Analýza situace ve vztahu k řešenému problému

5.1 Strategická analýza

5.1.1 Analýza SWOT

Příležitosti	Hrozby
Spokojenost ambulantních pacientů	Konkurenční laboratoře
Spokojenost externích žadatelů	Ohrožení práv pacientů – absence soukromí na odběrovém boxu
Zlepšení mezioborové spolupráce	Odliv pacientů
Zkvalitnění laboratorních služeb	Fluktuace personálu

Silné stránky	Slabé stránky
Osobní vazby externích lékařů k nemocnici	Nedostatečné prostory odběrového boxu – absence soukromí, riziko záměny pacienta
Rychlá dostupnost výsledků	Chaotický systém práce na odběrovém boxu
Akreditace NRSB i laboratoří	Vzdálenost jednotlivých laboratoří
Kvalifikovaný personál laboratoří	Nejednotný informační systém
Jednotný odběrový systém (Vacutainer)	Velké množství žádanek, vzorků
Zprostředkování speciálních vyšetření (smluvní laboratoř)	Dostupnost tištěných výsledků pacientovi
	Nedostatečná kontrola podmínek transportu
	Nesystémovost transportu vzorků

5.1.2 Analýza Stakeholders

Analýza Stakeholders (tabulka) slouží k identifikaci osob nebo institucí, které mohou přispět k realizaci projektu nebo mohou jeho realizaci svým vlivem ohrozit. Síla vlivu vyjadřuje na hodnotící škále od 1 do 5, jaký dopad může mít aktivita konkrétního stakeholdera na výsledek projektu. Míra očekávání říká, jaká je míra zájmu stakeholderů na řešení dané problematiky (nakolik je pro něj zajímavá nebo nakolik se jej dotýká).

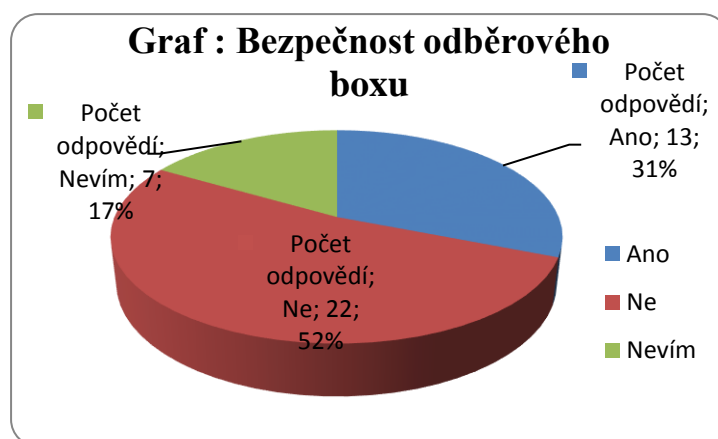
Stakeholders	Síla vlivu	Míra očekávání	Typ
Majitelé ZZ	4	3	Externí
Management	5	5	Interní
Pracovníci komplementu	3	3	Interní
Žadatelé	3	2	Externí + interní
Pacienti	2	1	Externí

Abychom zjistili, jak k chystaným změnám přistupuje jeden ze stakeholderů – zaměstnanci laboratoří, rozhodli jsme se provést dotazníkové šetření. Dotazník obsahoval 20 otázek, byl rozdán všem pracovníkům laboratoří. Návratnost dotazníků byla vysoká – 90 %. Graf zachycuje postoj zaměstnanců laboratoří (respondentů) k projektu renovace odběrového boxu. Respondenti odpovídali na otázku bezpečnosti odběrového boxu. Data potvrzují, že pracovníci komplementu považují projekt za prospěšný.

Myslíte si, že odběrový box je v současné době bezpečný pro pacienty (ve smyslu rizika záměny pacienta, absence soukromí...)?

Tabulka: bezpečnost odběrového boxu

Bezpečnost odběrového boxu	Absolutní četnost	Relativní četnost %
Ano	13	31 %
Ne	22	52 %
Nevím	7	17 %
Celkem	42	100 %

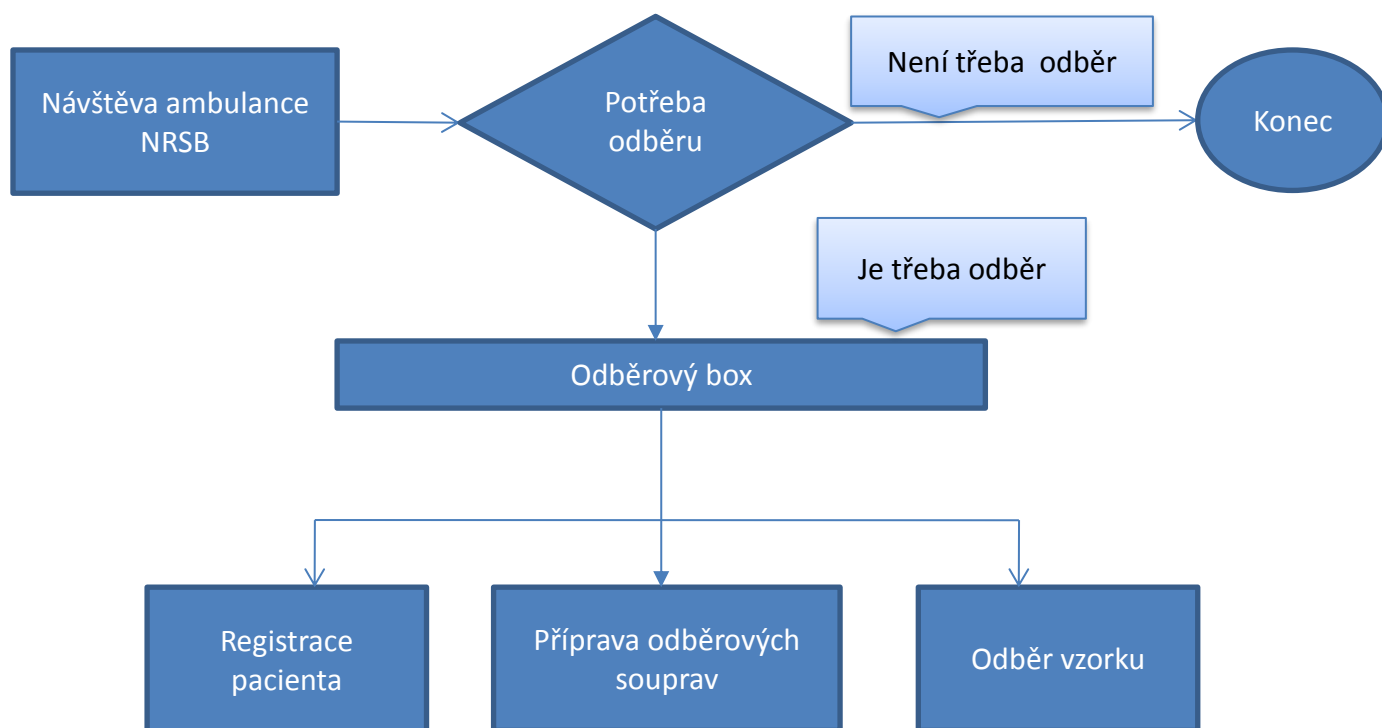


5.2 Analýza provozních dějů

5.2.1 Odběr vzorků

Z grafického znázornění na diagramu je zřejmé, že pokud v ambulantních provozech vznikne potřeba odběru vzorku, probíhá registrace, příprava odběrových souprav i vlastní odběr vzorku na odběrovém boxu. Pracují zde paralelně tři odběrové sestry. Stísněný prostor v odběrovém boxu, absence soukromí pro pacienty a prostorově neodpovídající čekárna nevyhovuje velkému množství pacientů. V důsledku vyjmenovaných skutečností vznikají nepřehledné situace, které mohou vést k fatálním chybám. Zvláště u pacientů v seniorském věku může dojít k přeslechnutí jména a potažmo k záměně pacienta.

Diagram: Odběr vzorků- současný stav



5.3 Analýza lidských zdrojů

- Projekt benešovské nemocnice se bezprostředně týká všech pracovníků laboratoří, pracovníků svozové služby, a rovněž lékařů a sester. Tabulka uvádí pracovní zařazení a počty osob, kteří se podílejí na preanalytické fázi vyšetření tedy i na odběru biologického materiálu.

Tabulka: Osoby podílející se na procesu preanalytické fáze vyšetřování vzorků

Zaměstnanec	Počet
Lékař - externí	139
Lékař – zaměstnanec NRSB	103
Zdravotní sestra NRSB	284
Odběrová sestra	5
Laboranti	34
Řidiči svozové služby	5

- Osoby odpovědné za realizaci projektu

Pokud bude navrhovaný projekt na obnovu systému práce na odběrovém boxu bude přijat a vedení NRSB přistoupí k jeho realizaci, bude třeba zřídit tým odborníků, který se na realizaci bude podílet, řídit ji a kontrolovat. Návrh na složení realizačního týmu je uveden v tabulce.

Aktivita	Zodpovědná osoba
Návrh projektu	Tým projektu
Stavební úpravy	Technický náměstek
Úprava software	Firma Steiner + IT
Nákup zařízení pro centrální příjem a odběrový box	Ekonomický náměstek + vedoucí údržby
Výběr personálu	Náměstkyně pro ošetrovatelskou péči a vrchní laborantky
Proškolení personálu	Vrchní laborantky
Informovanost žadatelů	Zástupce pro komplement

- Časový plán projektu

V tabulce je znázorněn časový plán projektu. Představení projektu managementu nemocnice se bude realizovat v lednu 2016. Pokud dojde ke schválení projektu, započnou stavební úpravy (únor až březen 2016). Na úpravě laboratorního informačního systému se bude podílet softwarová firma Steiner (leden, únor, březen 2016). Nákup vybavení a zařízení pro centrální příjem a obnovu odběrového boxu je plánován na jaro 2016

Aktivita	1/16	2/16	3/16	4/16	5/16	6/16
Návrh projektu	■					
Stavební úpravy		■	■	■		
Úprava software	■	■	■			
Nákup zařízení na odběrový box			■	■		
Výběr personálu			■	■		
Proškolení personálu					■	
Informovanost žadatelů			■	■	■	

5.4 finanční analýza

Pokud vedení NRSB bude zvažovat, zda navrhovaný projekt schválí bude jedním z prvořadých hodnotících kritérií bude jistě jeho finanční náročnost. Hrubá finanční rozvaha je uvedena v tabulce.

Aktivita	Odhad nákladů, případně výnosů
Stavební úpravy	200 000 Kč
Objednávkový systém	80 000 Kč
Úprava software	25 000 Kč
Nákup zařízení pro odběrový box	180 000 Kč
Celkem	485 000 Kč

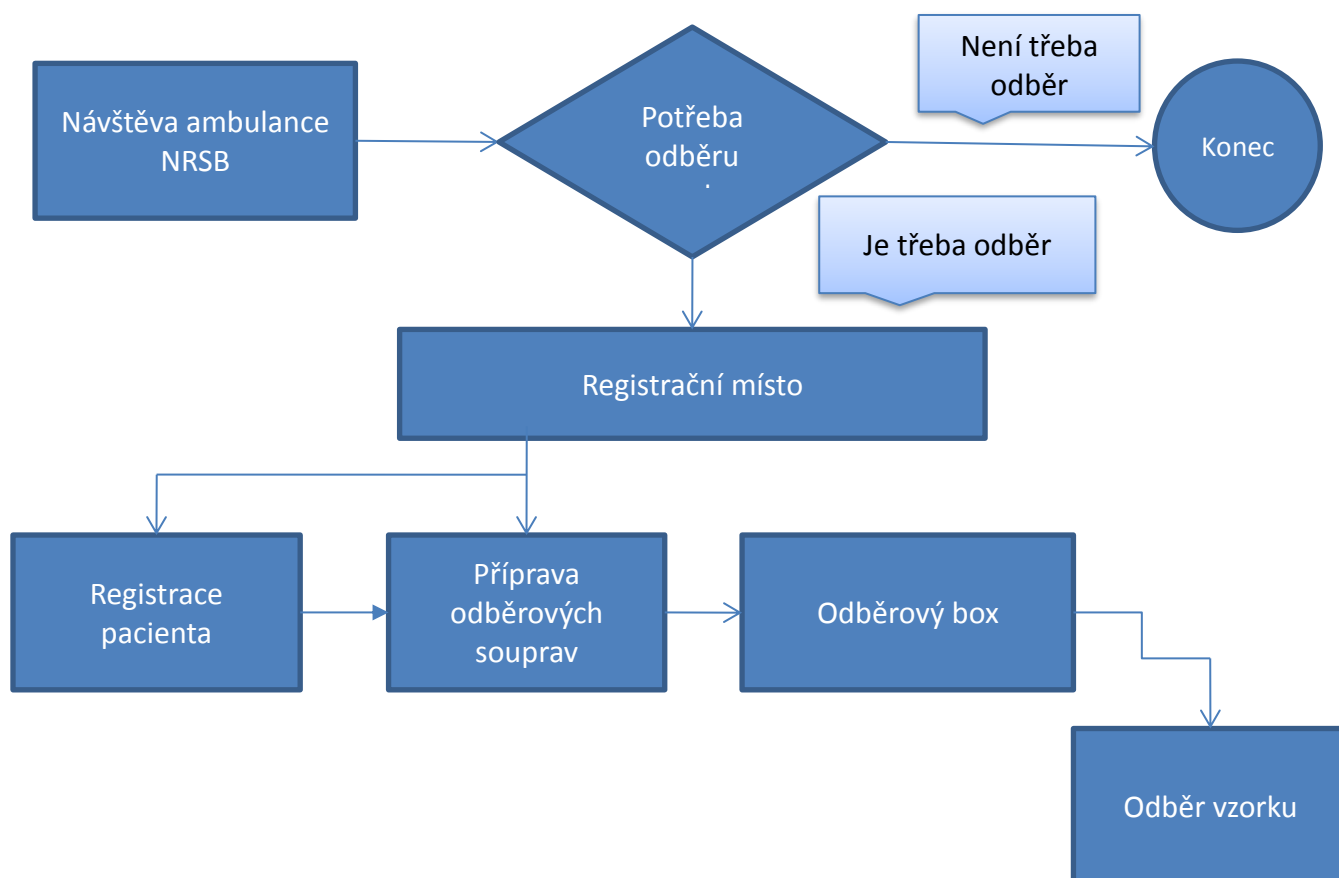
6. Návrh a zdůvodnění řešení problému

Odběr vzorků - návrh řešení

Pro zkvalitnění zdravotnických služeb komplementu doporučujeme vybudovat registrační místo pro evidenci pacientů přicházejících na odběr biologického materiálu (diagram). Součástí registračního místa bude elektronický vyvolávací systém, který povede k lepší identifikaci pacientů.

Navrhujeme následující posloupnost kroků při vyšetření: Pacient přijde k registračnímu místu, kde předá žádanky na vyšetření. Vyškolený personál žádanku zaregistruje do systému, přidělí pacientovi pořadové číslo a předá mu odběrovou soupravu označenou jeho identifikačními údaji. Poté pacient přejde do čekárny, kde čeká na výzvu z odběrového boxu. Čekárna bude rozšířena, vznikne větší pohodlí pro pacienty. Odběrový box bude nově vybaven a přizpůsoben bezpečí a soukromí pacientů.

Diagram: Odběr vzorků- návrh řešení



7. Udržitelnost projektu

K prosazení projektu navrhuji následující postup:

- přednést prezentaci projektu managementu NRSB
- přednést prezentaci zaměstnancům jednotlivých laboratoří
- přesvědčit zaměstnance jednotlivých laboratoří, že inovací odběrového boxu dojde ke zkvalitnění péče a zajištění lepší bezpečnosti pro pacienty
- přepracovat standardní operační postup pro odběr biologického materiálu
- připravit a přednést prezentaci o odběrovém systému v NRSB

Hlavními přínosy projektu:

- Poskytovat bezpečnou péči pacientům.




- Inovovat systém práce na odběrovém boxu a tím zvýšit bezpečí a zlepšit komfort pro pacienty.
- Kontinuálně sledovat podmínky při transportu vzorků a další neshody v preanalytické fázi a při odběru materiálu na odběrovém boxu.
- Snížit náklady na žádanky a odběrové soupravy.

8. Monitorování a hodnocení

NRSB si klade za cíl poskytovat kvalitní péči, pro kterou jsou nezbytné kvalitně odebrané vzorky. Jednotlivé laboratoře nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov jsou součástí systému léčebně preventivní péče, pomáhají lékařům při včasném stanovení správné diagnózy, postupu léčby, kontrole účinnosti léčby, monitorování pacienta apod. Je tedy nutné, aby práce našich zdravotních pracovníků byla co nejkvalitnější, nejrychlejší a správná. Nastínila jsem přínos plynoucí z renovace systému práce na odběrovém boxu. Poukázala jsem, jak je důležité dodržovat podmínky preanalytické fáze, kam patří např. odběr a transport biologického materiálu.

Z výsledků provedených analýz jsem dospěla k závěru, že realizace projektu výrazně zefektivní a zkvalitní práci na odběrovém boxu, která se významnou měrou podílí na správnosti výsledků. Výhody ze změn na odběrovém boxu by tak měla jak NRSB, tak především její pacienti. Tento závěr byl navíc podpořen i průzkumem mezi zaměstnanci.

Věřím, že by tento projekt by mohl pomoci i ostatnímu zdravotnickému personálu v úvahách o zkvalitnění poskytovaných zdravotnických služeb, jak při komunikaci s pacienty a při předcházení záměnám pacientů, tak v prevenci a identifikaci nežádoucích událostí i pochybení v klinických výkonech.

Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov, a.s., Máchova 400, 256 30 Benešov, IČ: 27253236, www.hospital-bn.cz		 <p>NEMOCNICE Rudolf a Stefanie BENEŠOV</p>
Nově zavedený systém práce na odběrovém boxu v Nemocnici Rudolfa a Stefanie Benešov	Stránka 15 z 15	

9. Závěr

V roce 2016 se realizovala část tohoto projektu.

Po seznámení managementu NRSB s projektem se začalo s částečnou realizací projektu. Byla rekonstruována čekárna pro pacienty u odběrového boxu, proběhla rekonstrukce odběrového boxu, byla nakoupena nová odběrová křesla. Vznikl registr pacientů mimo prostory odběrového boxu. Odběrové sestry používají nový pracovní systém zavedený na odběrovém boxu.

Přínosem je spokojený pacient. Kvalitnější a bezpečnější péče o pacienta.