

10. ročník soutěže „Bezpečná nemocnice“

Šťěstí přeje připraveným

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 členové týmu:

Bc. Lucie Černoušková, personalista (vzdělávání)

Tel.: +420 487 954 029

e-mail: lucie.cernouskova@nemcl.cz

MUDr. Magdaléna Popelková, primářka pneumologického oddělení

Tel.: +420 739 500 454

e-mail: magdalena.popelkova@nemcl.cz

Obsah

1. Souhrn	3
2. Stručná charakteristika organizace	4
2.1 Nemocnice s poliklinikou Česká Lípa, a. s.....	4
2.2 Struktura agresivních pacientů – typy agresorů	6
2.3 Detail pacientů s ebriitou (opilost).....	7
3. Zdůvodnění projektu	8
4. Cíle projektu	11
5. Analýza situace	12
6. Návrh a zdůvodnění řešení projektu	14
7. Časový plán zajištění projektu.....	15
8. Udržitelnost a opakovatelnost projektu.....	16
9. Monitorování a hodnocení projektu	17
10. Závěr	18
11. Přílohy.....	19

1. Souhrn

Vzdělávací projekt „Komunikace s pacienty se závislostí a jejich příbuznými“ je zaměřen na možnou sebeobranu zdravotnického personálu v rizikových situacích, verbální i neverbální komunikaci s potenciálním agresorem nebo jeho příbuzným 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 (pacienta, příbuzného, doprovodu).

Zvládání agresivního jednání pacienta je pro sestry velice náročné a stresující, vyžaduje určitou úroveň znalostí a dovedností. Agrese je přirozenou součástí nejen života lidí a patří k základním psychickým reakcím. Zdravotníci se tak v první linii setkávají s agresivními pacienty (např. opilci, narkomany, bezdomovci) a jejich příbuznými, kteří svým jednáním dokáží přispět k eskalaci agrese a vyvolat pocit nebezpečí a strachu.

Tento projekt úzce navazuje na projekt „Krizové situace a ozbrojený útočník“, který byl s velkým ohlasem realizován v letech 2015-2016 a je součástí řady dalších preventivních opatření pro bezpečný výkon všech zdravotnických profesí. Rozhodujícím faktorem pro rozhodnutí managementu pokračovat dalším projektem bylo vytvoření bezpečného pracovního prostředí pro poskytování léčebné a ošetrovatelské péče a pro eliminaci výskytu negativních jevů spojených s agresí u ošetřovaných pacientů.

Díky praktickému využití a zájmu současného managementu o bezpečnost jak zaměstnanců, tak i pacientů, je o projekt velký zájem. Projekt je rozdělen do 5 termínů a je dostupný pro všechny profese. Již dnes jsou všechny termíny plně obsazené, což nás velmi těší a svědčí o správném vykročení správným směrem.

Klíčová slova:

Zaměstnanec, pacient, agrese, nebezpečí, 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 lůžek, 6 lůžek DIOP, 117 lůžek následné péče, 18 lůžek sociální 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 rekreatantů.

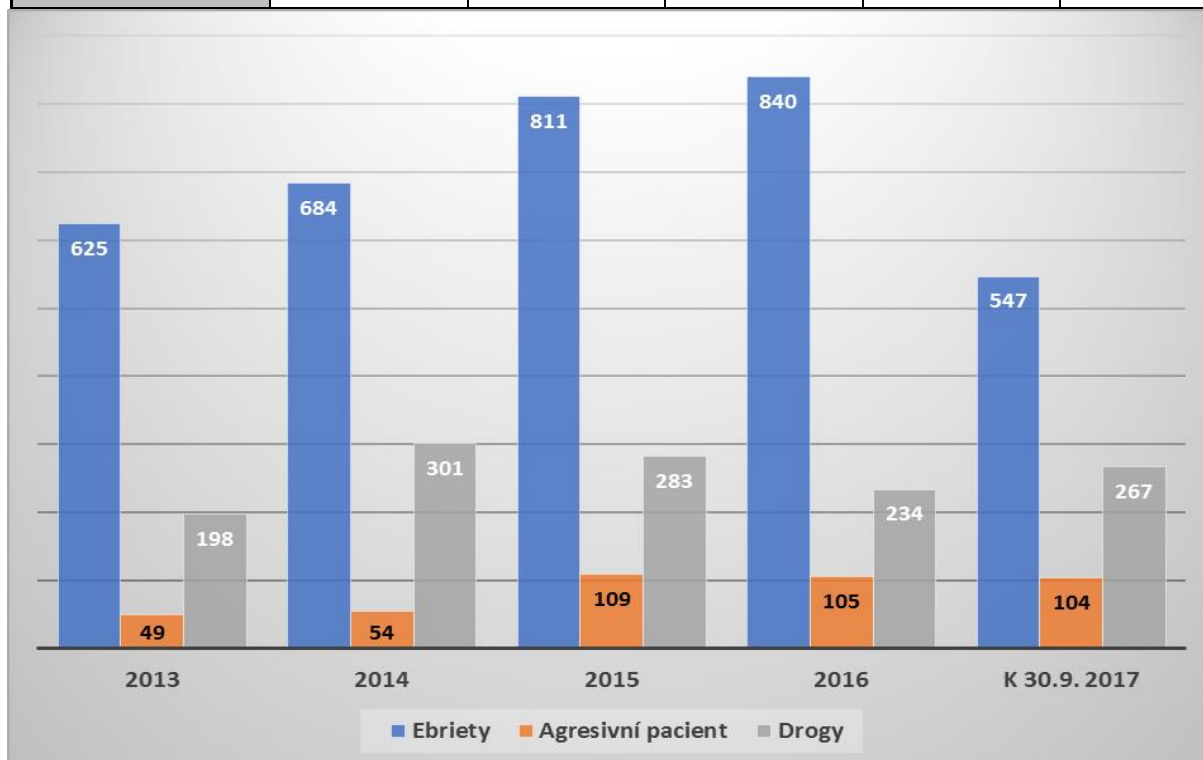
<http://www.nemcl.cz/>



2.2 Struktura agresivních pacientů – typy agresorů

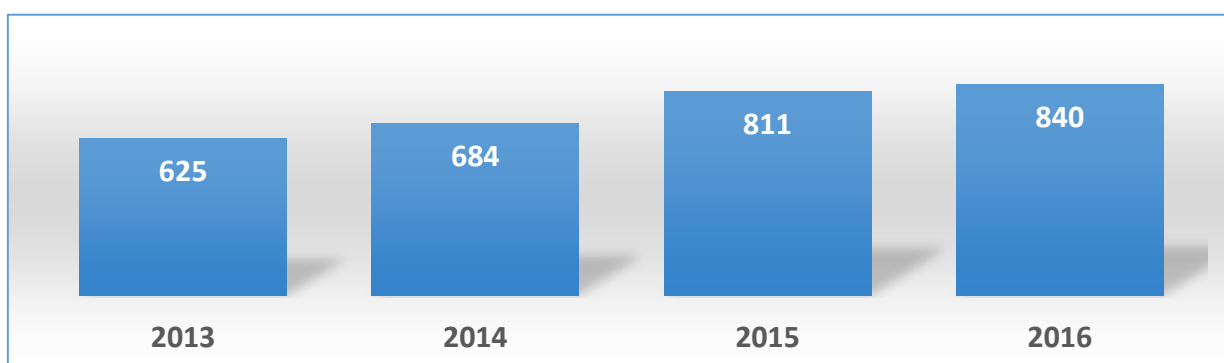
Mezi nejčtenější případy agresivního chování patří pacienti s ebrietou (opilost), uživatelé drog a v neposlední řadě pacienti přicházející s primární agresí z různých důvodů. Nejčtenější vyvolavatel agrese je opilý pacient. Fyzicky a psychicky náročný agresor je ovšem pro zdravotníky uživatel drog, kterému nikdo do hlavy nevidí a má několikanásobně větší sílu než opilý pacient. Znepokojujícím faktem je nárůst agresivních pacientů uživatelů drog.

Typy agresorů	2013	2014	2015	2016	k 30.9. 2017
Ebrieta (opilost)	625	684	811	840	547
Agresivní pacient	49	54	109	105	104
Drogy	198	301	283	234	267

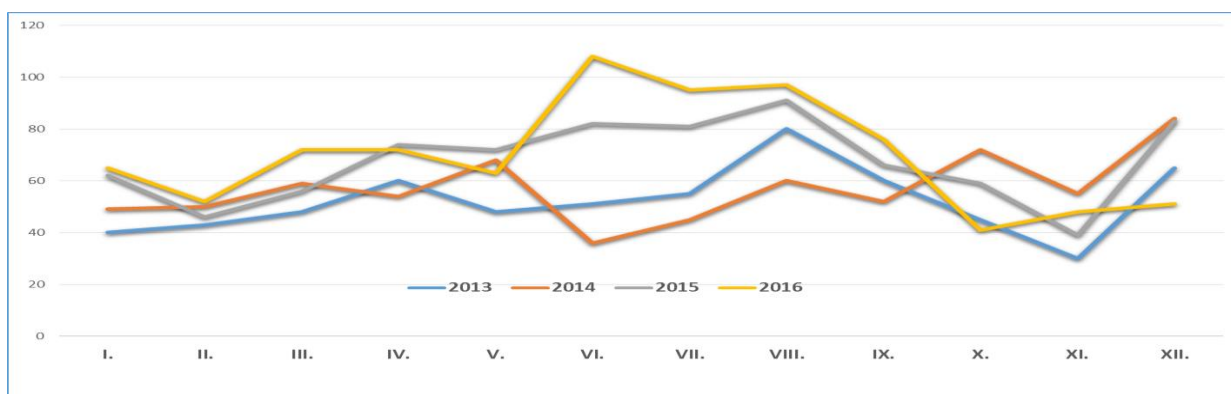


2.3 Detail pacientů s ebrietou (opilost)

Nejčetnější skupinou agresorů jsou pacienti s ebrietou (opilostí). Statistická data potvrzují meziroční nárůst pacientů s opilostí a představují zvyšující se riziko pro zdravotníky, kteří čelí agresi ze strany těchto „společensky unavených lidí“. Nejrizikovějším ročním obdobím jsou letní měsíce, nejčastěji květen až září. Českolipsko je významnou rekreační oblastí, proto se v době příznivého počasí několikanásobně zvyšuje počet obyvatel vyžadující zdravotní péči.



Vývoj nárůstu opilých pacientů ve sledovaném období (2013-2016) v NsP Česká Lípa, a.s. (zdroj NsP Česká Lípa, a.s. sledované ukazatele CP)



	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	IX.	X.	XI.	XII.
2013	40	43	48	60	48	51	55	80	60	45	30	65
2014	49	50	59	54	68	36	45	60	52	72	55	84
2015	62	46	56	74	72	82	81	91	66	59	39	83
2016	65	52	72	72	63	108	95	97	76	41	48	51

Měsíční četnost opilců v jednotlivých měsících v letech 2013-2016 (zdroj NsP Česká Lípa, a.s.)

3. Zdůvodnění projektu

Agresivita ve zdravotnictví je velmi diskutovanou a zároveň medializovanou problematikou. Nejčastějším terčem násilí, napadení, agrese jsou sestry, které tvoří základní nárazník mezi pacienty a lékaři. Sestry jsou tak často vystaveny následkům přenášené agrese. Agresoři si svůj vztek vybíjejí kdekoliv, a proto je nutné se jim umět bránit. Při dlouhotrvajícím stresu, který je spojen s ošetřováním agresivního pacienta, mohou negativní vlivy vést u sester k různým psychickým poruchám a fyzickým onemocněním.

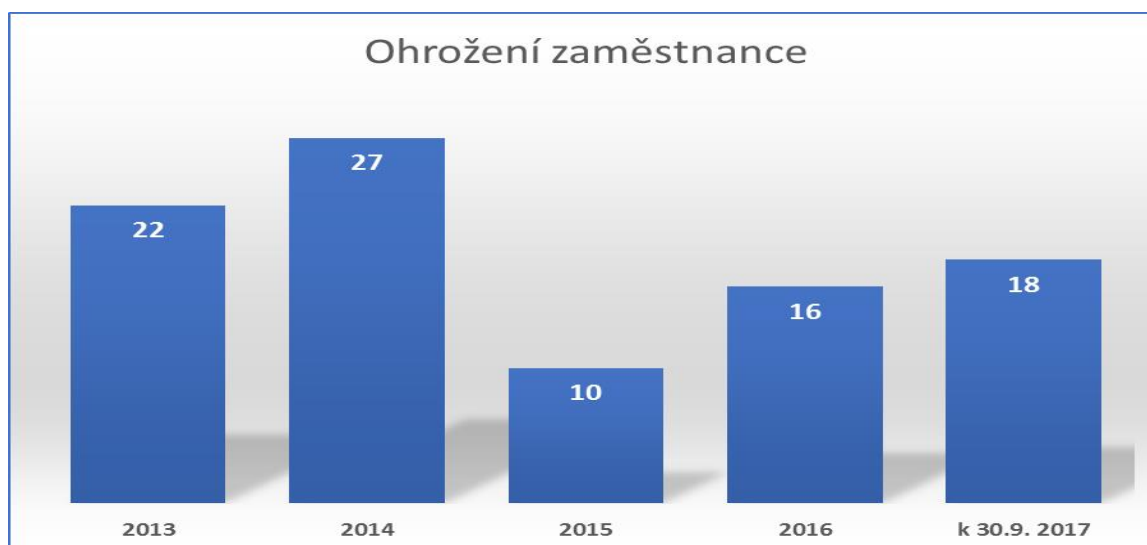
Ze studie prováděné v České republice v roce 2004 vyplynulo, že 50 % respondentů (zdravotníků) bylo napadeno verbálně, 13 % respondentů bylo napadeno fyzicky a 5 % respondentů zbrání. Studie jednoznačně potvrdila, že nejrizikovější jsou pracoviště prvního kontaktu.

Tento výsledek je opakovaně potvrzován i v naší nemocnici. Ohrožení zaměstnance (slovní/fyzické) je vyhodnocováno jako nežádoucí událost a podléhá hlášení. Při vzniku agresivního chování musí být hlášení sepsáno co nejdříve, nejlépe po odeznění konfliktu. Musí obsahovat identifikaci poškozeného (osobní data), charakter události, škody, případně poranění. Součástí je popis události, kde k situaci došlo, kdo byl přítomen, čas události, chronologický popis události, svědek atd. Informace musí být pravdivé, nezkrácené a bez subjektivních pocitů. O nežádoucí události je neprodleně informován vedoucí zaměstnanec, který poskytuje zaměstnanci zpětnou vazbu. Nežádoucí události typu ohrožení zaměstnance se stávají důležitou informací v prevenci bezpečnostních rizik.

Při ročním hodnocení hlášení nežádoucích událostí zjišťujeme, že nejohroženější skupinou jsou sestřičky a sanitáři z oddělení, kteří přijdou s pacienty do styku jako první. Ovšem ne vždy jsou zaměstnanci 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 i fyzickým násilím.

Bohužel ani naši zaměstnanci nejsou výstupů agresorů ušetřeni. Každoročně musíme řešit několik případů různých napadení personálu.

Výstup z analýzy nežádoucích událostí – oblast ohrožení zaměstnance



Ohrožení zaměstnance	2013	2014	2015	2016	k 30.9. 2017
Počty incidentů	22	27	10	16	18

Příklad agresivního pacienta, kdy pacient napadl lékařku a vyhrožoval zabitím (2013):

Zdroj Policie České republiky – KŘP Libereckého kraje

ČESKÁ LÍPA – Podnapilý pacient napadl nejprve sestry a potom i lékařku odborného pracoviště Nemocnice s poliklinikou v České Lípě.

Ve středu kolem 14:50 h zašel na odborné pracoviště Nemocnice s poliklinikou v České Lípě 50letý muž. Ten nejprve sestrám předložil jakési vlastní rukou sepsané seznamy léků a požadoval, aby mu byly podle nich medikamenty vydány. Zřejmě proto, že byl opilý, choval se nepřátelsky a začal sestry osočovat z toho, že mu jeden ze seznamů nevrátili. Konflikt vedl až k tomu, že přítomných pět zdravotních sester slovně urážel a pak všem začal vyhrožovat, že je zabije. Nakonec svou pozornost zaměřil na lékařku, kterou hrubě fyzicky napadl tím způsobem, že ji zatlačil do ordinace a pak ji odhodil na zeď místnosti. Jí přitom také hrozil smrtí. Agresora zastavili až přivolání městští strážníci. Ještě téhož dne mu policisté ve zkráceném přípravném řízení sdělili podezření z přečinů výtržnictví a nebezpečného vyhrožování. Soud ho tak bude moci potrestat ve lhůtě do dvou týdnů.

Management nemocnice si tak uvědomil, že je 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.

4. Cíle projektu

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

- Agresivní pacient/doprovod ve zdravotnickém zařízení
- Agresivní pacient/doprovod v akutní péči
- Příčiny agresivního jednání
- Vyhodnocení agresivity
- Varovné signály agresivity
- Prevence agresivního chování
- Reaktivní management v okamžiku agrese
- Komunikace s pacientem/doprovodem s agresivními projevy
- Zvládnání agresivního pacienta/doprovodu



5. Analýza situace

Strategická analýza

- Zajištění fyzického a psychického 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 nejlépe 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 (PEER), spolupráce s nemocničním kaplanem.

Výsledek: Vznik projektu šitého tzv. na míru pod jednou střešou, 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 s aktivní účastí z řad zaměstnanců.

Analýza lidských zdrojů

- Dostatek ošetrovatelského personálu na pracovišti.
- Přístup zdravotníků k problematické situaci – minimalizace traumatu.
- Spolupráce s jinými odbornostmi (naši zaměstnanci) – krizový intervent PEER, 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 obsahuje 5 termínů školení (11.10.2017, 17.10.2017, 25.10.2017, 27.10.2017, 31.10.2017), kdy kapacita na 1 školení je max. 20 zaměstnanců – kalkulace (cena) jednoho školení byla 18 150 Kč, **celková cena vzdělávacího projektu byla 90 750 Kč (bez DPH).**

Výsledek: Realizace vzdělávacího projektu s maximální dostupností pro všechny zaměstnance, žádné vedlejší náklady pro zaměstnance, náklad vznikl pouze pro zaměstnavatele.



Ing. Pavel Marek, předseda představenstva a generální ředitel

6. Návrh a zdůvodnění řešení projektu

Ve zdravotnictví má agresivita vzrůstající tendenci. Všeobecně dostupné statistiky uvádějí, že agrese při práci zvyšuje příčiny úrazů a nemocí z povolání. V naší nemocnici, především v tzv. linii prvního kontaktu se stále častěji objevují pacienti pod vlivem návykových látek, drog, alkoholu a také cizinci, kteří vykazují známky agresivity. Mezi agresory a uživatele návykových látek a alkoholu patří i děti! Mladí Češi patří k dlouhodobé evropské špičce v pití alkoholu.

Největší zátěží pro naše zaměstnance je hudební festival Mácháč s mezinárodní účastí (cca 10 tisíc osob, akce trvá 3 dny).

Dalším významným faktem je vzdálenost (50 km) a dostupnost (pouze noční provoz) jediné protialkoholní a protitoxikomanické záchytné služby v Libereckém kraji, v Liberci. Všichni opilci tak končí v naší nemocnici, kde svým chováním narušují klidný a bezpečný průběh poskytování zdravotní péče. Logisticky ani personálně není možné zajistit transfer takového pacienta do Liberce.

Management nemocnice musí tak každoročně řešit agresivní projevy pacientů proti svým zaměstnancům. Poškození (napadení) zaměstnanci jsou náchylnější ke stresu, roste u nich absence na pracovišti, snižuje se jejich produktivita práce. Jednou z významných příčin je nepřipravenost zaměstnanců předvídat násilí, neschopnost zajistit účinná preventivní opatření a v případě potřeby se umět efektivně bránit.

Vzhledem k tomu, že není jednoduché zaměstnance ochránit před těmito událostmi, rozhodli jsme se pro pokračování prevence a eliminace agrese při poskytování akutní péče, které je přínosnější než řešení dopadů agresivního jednání.

Zaujala nás nabídka společnosti HARTMANN-RICO, kterou jsme požádali o uskutečnění 5 odborných školení (říjen 2017) na téma „Komunikace s pacienty se závislostí a jejich příbuznými“. Školení zaštiťuje kvalifikovaný a zkušený odborník Martin Titman, terapeut a vedoucí nízkoprahového střediska Drop In, o.p.s., supervizor Magdalena, o.p.s. a Centra sociálních služeb Děčín, lektor Vysoké školy sociálně právní v Praze.

7. Časový plán zajištění projektu

Projekt obsahuje 5 termínů školení (11.10.2017, 17.10.2017, 25.10.2017, 27.10.2017, 31.10.2017), kdy kapacita na 1 školení je max. 20 zaměstnanců – kalkulace (cena) jednoho školení je 18 150 Kč, celková cena vzdělávacího projektu je 90 750 Kč (bez DPH).

Jedná se o jednodenní školení, které se koná od 9 hodin až do 15 hodin s přestávkou na oběd. Během školení mají zaměstnanci možnost získat teoretické a praktické poznatky. Zároveň mají možnost klást dotazy na základě svých prožitků a zkušeností.



The screenshot shows the INTRANET portal for Česká Lípa NEMOCNICE. The user is identified as Lenka ZAJICOVÁ. The main navigation bar includes links for Domů, Řídicí akta, Úsek generálního ředitele, Zdravotnický úsek, Ekonomický úsek, Technický a provozní úsek, and Rychlé odkazy. The left sidebar contains buttons for Aktuality, Helpdesk IT, Pošta, Stravování, Telefonní seznam, Objednávkový systém, Lékařská knihovna, Legislativa, and Vema portál. The main content area features a news article titled "Komunikace s agresivními pacienty" dated 11.10.2017. The article text states: "Celkem 100 nelékařů se v českolipské nemocnici zúčastní v 5 termínech odborného kurzu, kterým přispěje ke zvládnutí agresivního nebo zvládnutí pacienta. Na fotografiích je první z pořádaných kurzů." Below the text are four small photographs showing participants in a training session.



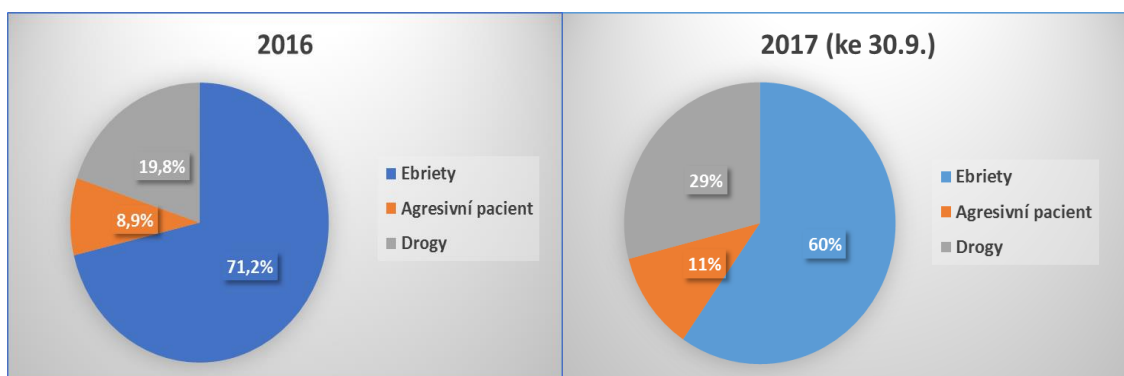
8. Udržitelnost a opakovatelnost projektu

Realizací předešlého a současného projektu jsme si ověřili optimální složení skupin, optimální částku a časovou dostupnost připravovaných školení.

Na jeden termín je možná účast maximálně 20 osob, což je ideální skupina zaměstnanců s interaktivní výukou a maximálním přínosem. Již nyní víme, že jsme stále ještě neuspokojili všechny zájemce o tuto problematiku.

Na základě poskytnutí zpětné vazby z předešlého projektu formou cenných rad a připomínek, nám i tento projekt potvrdil, že částka 100 tisíc Kč je optimální částkou pro vzdělávací aktivitu pro 100 zaměstnanců. Kalkulace na 1 účastníka je 1000 Kč. Realizace tohoto projektu je ukázkou jak lze aktuálně a pružně reagovat na potřeby zaměstnanců s efektivní minimalizací rizik z kontaktu s agresorem.

Samotný projekt se dá kdykoliv opakovat a zároveň program lze přizpůsobit dle požadavku zaměstnanců.



Vzhledem k nárůstu počtu agresivních pacientů bude nutné projekt opakovat.

9. Monitorování a hodnocení projektu

Monitoring projektu a spokojenosti je ověřován jednoduchým dotazníkovým šetřením (příloha č.1), které je anonymní a dobrovolné.

Konečné hodnocení projektu bude po jeho úplné realizaci, po 31.10.2017.

Ukázka komentářů ze zpětné vazby:

„Školení bylo velmi zajímavé. Oceňuji zkušenosti školitele, které není snadné přenést do praxe. Není to o síle.“

„Akce byla zajímavá, naučila jsem se číst agresorovy myšlenky. Oslovili mě školitelé se svými zkušenostmi.“

„Vzdělávací akce se mi moc líbila, byla zajímavá a přínosná. Už nemám strach, že to nezvládnou.“

„Zajímavé školení. Člověk si uvědomil, že existují situace, se kterými běžně ani nepočítá.“

„Akce se mi moc líbila. Školitel super, hovořil z praxe.“

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, které souvisí s agresivním jednáním.

Cílem je, bylo a vždy bude oslovení sestřiček, lékařů a vzbuzení zájmu o jejich a zároveň pacientovo fyzické bezpečí. Již během první realizace vzdělávací akce se zaměstnanci zajímali o další navazující akce. Získané názory zaměstnanců z prvních kurzů jsou jen pozitivní, nebyl vznesen ani jeden negativní názor. Zaměstnanci pozitivně hodnotili další opatření, kdy nemocnice vybavuje zaměstnance a posiluje riziková pracoviště bezpečnostními tlačítky, nastavuje spolupráci s bezpečnostní službou při eskalujícím agresivním jednáním jedince.

I přestože se jedná opět 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 při napadení pracoviště linie prvního kontaktu. Po absolvování kurzu mohou naši zaměstnanci opakovaně aplikovat nabyté vědomosti při každodenním kontaktu s rizikovými agresory (pacienty a jejich příbuznými), kteří nezdůvodně nejen slovně, ale i fyzicky napadají naše zaměstnance. Díky těmto aktivitám dochází k postupné regulaci možného napadení a minimalizaci fyzického napadení s následkem úrazu.

Zaměstnanci se učí správně odhadnout celkovou situaci, stupeň ohrožení a nebezpečnosti agresora, poměr vzájemných sil a bleskurychle volit přiměřenou, ale v každém případě dostatečně účinnou obranu.

Díky projektu začíná ovládat maximum našich zaměstnanců základní znalosti sebeobran, psychologie, které přispívají k jejich osobní bezpečnosti. A to je úkol, na němž máme jistě všichni největší zájem!

11. Přílohy

Příloha č.1

ZPĚTNÁ VAZBA ÚČASTNÍKA

K pořádané akci: Komunikace s pacienty se závislostí a jejich příbuznými

Termín a místo konání: 11.10.2017 v NsP Česká Lípa, a.s.

Vážení kolegové,

rádi bychom vám tímto poděkovali za vaši účast na pořádané školicí 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 personální úsek – můžete zaslat obálkou