

**PŘIHLÁŠKA DO CELOSTÁTNÍ SOUTĚŽE
„BEZPEČNÁ NEMOCNICE“**

Název projektu PRŮVODCE NEMOCNICÍ PODPORA PRO PACIENTY A KLIENTY NEMOCNICE	
Přesný název předkladatele	Nemocnice Jihlava, příspěvková organizace
Sídlo předkladatele (ulice, obec, PSČ)	Vrchlického 59 586 33 Jihlava
IČ	000 906 38
Právní forma	Příspěvková organizace Kraje Vysočina
Statutární zástupce předkladatele (tel. a e-mail)	MUDr. Lukáš Velev, MHA ředitel nemocnice 567 157 150 velev@nemji.cz
Projektový (řešitelský) tým (uvedte všechny členy projektového týmu včetně tel. a e-mailu na kontaktní osobu projektu)	Jozef Pavlík Ing. Alexander Filip Kontaktní osoba: Ing. Alexander Filip Tel:567 157 626 e-mail: filipa@nemji.cz

Projekt Nemocnice Jihlava, p. o. pro soutěž

Bezpečná nemocnice



**PRŮVODCE NEMOCNICÍ
PODPORA PRO PACIENTY A KLIENTY NEMOCNICE**

26. 10. 2018

Abstrakt

Orientace v nemocnici v běžném provozu je pro starší klienty a pacienty nemocnice komplikovaná, ať již z pohledu zdravotních komplikací nebo stresu spojeným ze strachu z diagnózy a následné léčby. O to horší je to v okamžiku, kdy z důvodu rekonstrukce dochází k přesunům ambulancí, lůžkových oddělení a uzavření komunikačních koridorů. Proto vedení nemocnice přistoupilo k řešení této situace ve vazbě na zahájení rekonstrukce interního pavilonu a k vytvoření pozice průvodce nemocnicí, který poradí, doprovodí, popřípadě pomůže se zavazadly. Prvotní záměr byl využít tuto službu na dobu rekonstrukce. Provozování této služby více jak 3 roky ukázalo, že je nezbytná i v běžném provozu.

Obsah

1. Souhrn
2. Stručná charakteristika organizace
3. Zdůvodnění projektu
4. Cíl projektu
5. Analýza situace
 - 5.1. Swot analýza
 - 5.2. Analýza Stakeholders
 - 5.3. Analýza provozních dějů
 - 5.4. Analýza lidských zdrojů
 - 5.5. Finanční analýza
6. Návrh zdůvodnění řešení problému
 - 6.1. Postup řešení
 - 6.2. Výstupy pilotního projektu
7. Časový plán zajištění projektu
8. Udržitelnost a opakovatelnost projektu
9. Monitorování a hodnocení projektu
10. Závěr

1. Souhrn:

Do zdravotnického zařízení přichází pacient/klient, který potřebuje pomoc. Je ovlivněn nemocí, různými zdravotními problémy, nejistotou a obavami o své zdraví. Ocítá se v neznámém prostředí a ovlivněn strachem se hůře orientuje v nemocničním labyrintu. Vítanou pomocí se pak stane průvodce nemocnicí – člověk, který ve správný čas poradí, ukáže kam a kudy jít, a případně doprovodí pacienta/klienta na určené místo v nemocnici. V souvislosti s rozsáhlými stavebními úpravami napříč nemocnicí se stala situace s orientací v nemocnici totálně nepřehlednou i pro personál natož pacienta/potažmo klienta. Ze zkušeností, že sebelepší orientační systém v okamžiku neustálého přesunu lůžkových oddělení a ambulancí nenahradí fyzický kontakt a verbální informaci. Zejména pro starší generaci je to „záchranný kruh“ vhozený do moře změn a záchrana v bludišti chodeb nemocnice.

2. Stručná charakteristika organizace

- Krajská nemocnice, příspěvková organizace Kraje Vysočina
- Spádová oblast 200 000 obyvatel, ve vybraných oborech cca 500 000 obyvatel

Poskytovaná péče:

- Ambulantní a lůžková
- Základní a specializovaná diagnostická léčebná péče
- Preventivní péče a lékárenská činnost
- 621 akutních lůžek, 75 lůžek následné péče a 10 lůžek paliativní péče

Personalistika:

Celkem 1342 zaměstnanců - 214 lékařů, 939 NLZP, 78 THP a 111 dělnických

Další činnost:

- Vědecko-výzkumná, vzdělávací a informační činnost
- Pregraduální, postgraduální a kontinuální vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví
- Specializovaná centra - Krajské onkologické centrum, Kardiovaskulární centrum, Iktové centrum a Centrum pro léčbu roztroušené sklerózy, Onkogynekologické centrum
- Baby Friendly hospital od roku 2003
- Akreditované zdravotnické zařízení SAK od roku 2008
- Nemocnice podporující zdraví, člen HPH od roku 2011
- Orientace na pacienta a kvalitu ošetrovatelské péče
- Motto: „Nemocnice Jihlava – Vaše nemocnice“
- Pravidelná účast v soutěži Bezpečná nemocnice

3. Zdůvodnění projektu

Projekt Průvodce nemocnicí vznikl jako řešení krizové situace spojené s rekonstrukcí interního pavilonu a s projektem na úspory energií v jejichž důsledku bylo nezbytné na delší období uzavřít páteřní komunikační trasy a hlavní vstup do nemocnice s tím, že se bude jednat o dočasné organizační opatření. Čas a zejména „VOX POPULI – anketa mezi klienty“ ukázala, že zejména pro seniory a klienty se zdravotním handicapem je orientace v nemocnici našeho typu velice komplikovaná a stresující i v běžném provozu. Vezmeme-li v úvahu zhoršený zrak nebo jiné zdravotní obtíže, pak sebelepší orientační systém tuto situaci nevyřeší.

V Nemocnici Jihlava si dlouhodobě uvědomujeme, že poskytování kvalitních doplňkových¹ služeb v celém spektru přináší významnou přidanou hodnotu pro spokojenost pacientů a klientů nemocnice a snažíme se nezanedbat žádný podnět ke zlepšení nebo rozšíření spektra nabízených služeb tak, aby výstupem byl spokojený pacient/klient, který se bude do nemocnice v případě potřeby rád vracet bez stresu a obav, jestli zaparkuje, zda nebude bloudit, zda tu nebude zbytečně dlouho čekat a podobně.

4. Cíle projektu

Primárním cílem zřízením funkce průvodce nemocnicí je pomoc pacientům/klientům naší nemocnice s orientací mezi jednotlivými pracovišti, poskytnutí informace o ordinačních hodinách, možnostech registrace do e@mbulance, seznámení se standardními i nestandardními situacemi, vysvětlení případných problémů či komplikací. Výsledkem snahy by pak měl vždy spokojený pacient a klient se službami naší nemocnice.

Specifickými cíli projektu jsou:

- zjednodušení orientace v nemocnici zejména pro seniory a klienty se zdravotním handicapem
- omezení stresové zátěže klientů a pacientů
- pomoc při nástupu na hospitalizaci
- doprovod v rámci pohybu imobilních pacientů
- v době rekonstrukce (roky) i pomoc některým zaměstnancům a medikům s orientací vlivem neustálých přesunů oddělení a ambulancí
- kontinuální poskytování informací o změnách dispozic v rámci nemocnice

Výstupem projektu je kvalitativní změna v přístupu ke klientům a návštěvníkům nemocnice.

Základní principem doplňkové služby nemocnice je fyzická osoba průvodce nemocnicí, který ochotně poskytuje informace, týkající se umístění ambulantních provozů a klinických oddělení, doprovází a pomáhá se zavazadly napříč celou nemocnicí od pracoviště centrálního příjmu až na dané oddělení, u ambulantních pacientů doprovází do příslušné ambulance, seznamuje klienty s orientačními tabulemi, upozorňuje na barevná značení, která usnadňují orientaci v prostorech naší nemocnice.

¹ Služby mimo poskytování zdravotní péče

5. Analýza situace

5. SWOT analýza

Silné stránky (Strengths) <ul style="list-style-type: none">▪ Omezení stresové zátěže klientů a pacientů▪ Pomoc klientům a pacientům▪ Komunikativní a empatický průvodce▪ Využití nových orientačních systémů	Slabé stránky (Weaknesses) <ul style="list-style-type: none">▪ Větší poptávka po službě než je jeden zaměstnanec schopen v reálném čase pokrýt▪ V současné době projekt stojí a padá s jedním zaměstnancem - L.Dvořáčkem
Příležitosti (Opportunities) <ul style="list-style-type: none">▪ Zvýšení spokojenosti a bezpečnosti pacientů▪ Zvětšení povědomí o nemocnici a jejím renomé▪ Rozšíření spektra poskytovaných služeb	Hrozby (Threats) <ul style="list-style-type: none">▪ Dlouhodobý výpadek průvodce, ať již z důvodu zdravotního stavu nebo jeho odchodu (jedná se o penzistu)▪ Nedostatek finančních prostředků

5.1 Analýza Stakeholders

Stakeholder	Očekávání od projektu
Zřizovatel	<ul style="list-style-type: none">• Zvýšení kvality poskytovaných doprovodných služeb• Zvýšení renomé nemocnice• Spokojený pacient, klient, návštěvník i zaměstnanec
Management	<ul style="list-style-type: none">• Zvýšení kvality poskytovaných doprovodných služeb• Zvýšení renomé nemocnice• Spokojený pacient, klient, návštěvník i zaměstnanec• Omezení stížností
Pacienti, klienti, návštěvníci	<ul style="list-style-type: none">• Zjednodušení orientace v nemocnici• Snížení stresu z nejistoty v novém nemocničním prostředí• Zvýšení kvality poskytovaných doprovodných služeb

5.2 Analýza provozních dějů

V Nemocnici Jihlava je instalován nový orientační systém, na více místech v chodbách je znázorněna mapa pavilonů, v rekonstruovaném interním pavilonu jsou jednotlivá podlaží pro lepší orientaci barevně odlišena. Ve spojovacích chodbách jsou průběžně umístěna vodítka – směřovky s popisem pavilonů a barevným označením. Přesto se ukazuje, že ne vždy je to dostačující prostředek pro orientaci v nemocničním labyrintu, spousta klientů si těchto informací nevšimne nebo tyto informace přehlíží a pak zabloudí.

Proto jsme zřídili pozici průvodce, který zajišťuje:

- poskytování informací o:
 - umístění jednotlivých ambulancí a klinických oddělení
 - změnách týkajících se přemístěných ambulancí či změn ordinačních hodin
- doprovod na oddělení při příjmu k hospitalizaci
- doprovod imobilních pacientů a klientů, pomoc se zavazadly
- informace o náhradních komunikačních koridorech po dobu uzavření hlavních chodeb a vstupu do nemocnice

V ověřovací fázi projektu byla využívána zejména zpětná vazba od pacientů, klientů a doprovodů, která jednoznačně potvrdila:

- vysokou míru empatie v osobě průvodce nemocnicí pana Dvořáčka
- velký přehled ze strany pana L. Dvořáčka o ambulancích, o lůžkových odděleních a změnách vyvolaných rekonstrukcí

Dalším opatřením, které vyplynulo v ověřovací fázi projektu byla změna stanoviště průvodce v závislosti na potřebách pacientů/klientů a návštěv, tak, jak se mění uspořádání vstupů do nemocnice, aby byl příchozím vždy k dispozici.



L. Dvořáček u Orientačního schéma Nemocnice Jihlava 1

5.3 Analýza lidských zdrojů

Pro pozici průvodce jsme vybrali zaměstnance, který pracoval v centrálním dispečinku sanitářů a s provozem i prostředím v celé nemocnici je dokonale seznámen. Stěžejní pro nás byly jeho vlastnosti člověka, který je empatický, komunikativní a ochotný vždy pomáhat lidem.

5.4 Finanční analýza

Náklady jsou z pohledu přidané hodnoty a přínosu služby marginální. Vzhledem k tomu, že průvodce je v starobním důchodu a pracuje na dohodu s hodinovou sazbou sto korun lze říci, že vložené finanční prostředky se mnohonásobně nemocnici vrátí v podobě spokojených pacientů, klientů a návštěvníků nemocnice.

6. Návrh a zdůvodnění řešení projektu

Pozice průvodce nemocnicí vznikla na základě potřeby pomoci našim pacientům/klientům během plánované rekonstrukce interního pavilonu, při které jsme věděli, že vzniknou přesuny oddělení a ambulancí do náhradních prostor a dále budou uzavřeny po nezbytnou dobu páteřní komunikační trasy i hlavní vstup do nemocnice.

Původní plán byl, že pozice průvodce bude fungovat jeden rok, ale zkušenosti z praxe a pozitivní odezva nás přesvědčila o potřebě ponechat tuto službu, zejména pro seniory a klienty se zdravotním handicapem. Orientace v nemocnici našeho typu je velice komplikovaná a stresující i v běžném provozu, natož v době, kdy jsou ambulance a oddělení v rámci rekonstrukce přesunuty do náhradních prostor. I když máme nově instalovaný přehledný orientační nemocniční systém, přítomnost průvodce – fyzické osoby s empatií je ničím nenahraditelná.

7. Časový plán zajištění projektu

Plán projektu

Fáze	Období	Popis
Pilotní projekt	03 – 10/2016	Dočasné nasazení pouze v přechodné době
Realizační fáze projektu	10/2016-03/2019	Nasazení průvodce na dobu od 07:00 do 14:00 hod.
Pokračování projektu	04/2019 - dále	Pokračování v běžném provozu po ukončení rekonstrukcí

8. Udržitelnost a opakovatelnost projektu

Na základě ověření praktické aplikovatelnosti projektu, reálných přínosů pro běžný provoz nemocnice a v podstatě i ze zpětné vazby od veřejnosti bylo potvrzeno, že přítomnost průvodce je v naší nemocnici velmi pozitivně vnímána, a to nejen pacienty /klienty, ale i veřejností a personálem. Průvodce, který perfektně zná nemocniční prostory, je dobrým rádcem a pomocníkem pro nové klienty, pacienty i návštěvníky, a jednoznačně nenahraditelným průvodcem seniorů a pacientů s handicapem.

Zřízení pozice průvodce není náročné, ale velmi záleží na výběru vhodného pracovníka s komunikačními dovednostmi, kterého tato práce baví a je ochotný pomáhat lidem.

Průvodce nemocnicí máme v plánu pro naše pacienty/klienty zachovat i po ukončení všech rekonstrukcí a pokračovat i v dalších letech a pokud to bude jenom trochu možné navázat i po případném odchodu pana Dvořáčka.

9. Monitorování a hodnocení projektu

Realizace projektu probíhala v několika etapách a výsledky byly vždy na konci etapy vyhodnoceny pracovním týmem. Na jejich základě byl systém informací doplňován podle konkrétních požadavků pacientů, klientů a podle reálné aktuální situace v nemocnici. Tato metoda umožňuje efektivně reagovat na očekávání pacientů/klientů i veřejnosti a rychle uvádět dílčí výsledky, respektive náměty do praxe.

Návštěvníky řídí jako dirigent, denně poradí až tisícovce lidí

Vedení nemocnice i pacienti si jeho služby pochvalují. Denně prý poradí tisícovce lidí.

„Většina jihlavských pacientů nemocnici docela zná, ale jezdí sem i hodně lidí například z Pelhřimovska nebo Havlíčkobrodsko, kteří tu třeba nikdy nebyli, a je pro ně těžké se tu zorientovat,“ připomíná.

IDNES 27.8.2018 *Autor: [Ilona Zelníčková](#)*

Hodnocení projektu je v tomto případě velice jednoduché, protože se o to postarala v průběhu realizace média (viz odkazy na články a zprávy ČT). Protože současných trendem médií je psát spíše o negativních věcech, o to více je potěšující, že v průběhu realizace věnovala prostor této naší službě a je potřeba říci, že hlavní zásluha je opět v osobě pana Dvořáčka, který svým přístupem a empatií zaujme každého, včetně škarohlídů a dokáže je uklidnit a navodit u nich pohodu.

Odkazy:

IDNES, 15.2.2016 autor: Eva Streichsbierová

https://jihlava.idnes.cz/byvaly-sanitar-doprovazi-pacienty-po-nemocnici-v-jihlave-pm1-/jihlava-zpravy.aspx?c=A160114_2218343_jihlava-zpravy_mv

JIHLAVSKÉ LISTY 18.2.2016, autor: Michal Boček

<http://www.jihlavske-listy.cz/clanek19481-vysocina-ma-prvni-obet-vichrice.html?kom>

JIHLAVSKÝ DENÍK, 25.2.2016 autor: BLANKA FIŠAROVÁ

https://jihlavsky.denik.cz/zpravy_region/pomahat-lidem-me-tesi-rika-pruvodce-po-nemocnici-20160225.html

IDNES, 27. srpna 2018 autor: Ilona Zelníčková

https://jihlava.idnes.cz/nemocnice-jihlava-rekonstrukce-interna-stavba-pruvodce-lubomir-dvoracek-vysocina-gkz-/jihlava-zpravy.aspx?c=A180825_423100_jihlava-zpravy_mv

ČT BRNO, Události v regionech, 28. 6. 2018

<https://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/10122427178-udalosti-v-regionech-brno/318281381990628-udalosti-v-regionech/obsah/629516-rekonstrukce-jihlavske-nemocnice>

10. Závěr

V tomto případě, jako jednom z mála, lze bez váhání konstatovat, že v průběhu realizace projektu přicházeli a přicházejí pouze pozitivní reakce, a naopak roste poptávka po této službě, zejména o víkendech a jak se ukazuje, potřebovali bychom více „pánů Dvořáčků“, abychom byli schopni všechny naše pacienty/klienty uspokojit. Na úplný závěr si lze přát, aby se nemocnici dařilo realizovat podobně úspěšné projekty pro širokou veřejnost a aby jich přibývalo v čase co nejvíce.