

PŘIHLÁŠKA DO CELOSTÁTNÍ SOUTĚŽE „BEZPEČNÁ NEMOCNICE“

- SEKCE 1: Technicko-provozní oblast *)
- SEKCE 2: Ošetrovatelsko-medicínská oblast *)

Název projektu	
Integrace nevidomých osob a osob slabozrakých na poskytování bezpečné a kvalitní zdravotní péče	
Přesný název předkladatele	Fakultní nemocnice Plzeň
Sídlo předkladatele (ulice, obec, PSČ)	Edvarda Beneše 1128/13 305 99 Plzeň-Bory
IČ	IČO: 00669806
Právní forma	Samostatná příspěvková organizace, přímo řízená MZ ČR
Statutární zástupce předkladatele (tel. a e-mail)	Ředitel FN Plzeň MUDr. Václav Šimánek, Ph.D. Sekretariát: Ing. Veronika Šedivcová Tel.: 377 103 201 Fax: 377 441 850 e-mail: sekretariat@fnplzen.cz
Projektový (řešitelský) tým (uvedte všechny členy projektového týmu včetně tel. a e-mailu na kontaktní osobu projektu)	<ul style="list-style-type: none"> • Ing. Bc. Andrea Mašínová, Ph.D., DBA, LL.M. (masinova@fnplzen.cz 377 402 207) • doc. MUDr. Eduard Kasal, CSc. (kasal@fnplzen.cz 377 402 220) • Bc. Milan Topinka, MBA (topinkam@fnplzen.cz 377 402 500)

Podrobné informace k soutěži Bezpečná nemocnice najdete na:
<http://www.kr-vysocina.cz/soutez-bezpecna-nemocnice/ds-302111/p1=52526>

ABSTRAKT:

Ztráta nebo vážné oslabení zraku způsobí v životě člověka mnoho změn. Je ztíženo zvládání jinak běžných každodenních úkonů, ohroženo zaměstnání, mnohým zálibám a koníčkům se lze jen těžko věnovat. Vztahy v rodině, k přátelům a ostatním lidem jsou vystaveny větším nárokům. V takové chvíli je potřebná pomoc, neboť mnohé lze úspěšně zvládnout. Osob nevidomých a slabozrakých v populaci přibývá a vzhledem k tomu, že FN Plzeň je klíčovým poskytovatelem zdravotních služeb na území Plzeňského a částečně i Karlovarského a Ústeckého kraje, je nezbytné zaměřit se při poskytování komplexní péče i na zlepšení podmínek a zejména pak **orientaci osob s postižením zraku při jejich pohybu**, za účelem ambulantního ošetření či následné hospitalizace, ve všech areálech a prostorách FN Plzeň.

Orientace a bezpečný pohyb osob s postižením zraku bude v rámci daného projektu zajištěn 2 způsoby:

- Prostřednictvím pracovníka označeného jako Průvodce pacienta, který fyzicky asistuje a doprovází jakoukoliv osobu handicapovanou v areálech FN Plzeň, denně od 6 do 18 hodin. Tuto službu lze dopředu telefonicky objednat.
- Prostřednictvím orientačních bodů, označení všech rozcestníků, hlavních vchodů, osobních výtahů a komunikačních uzlů použitím Braillova bodového písma.

Cíl projektu:

- úprava prostředí a odstraňování architektonických bariér z hlediska potřeb osob nevidomých a slabozrakých
- odbornost v poskytování zdravotních a sociálních služeb

- dostupnost služeb bez nutnosti průvodce
- včasný a individuální přístup ke klientovi
- využívání dostupného potenciálu zraku, ostatních smyslů i psychických funkcí
- prevence dalšího poškození
- zvýšení soběstačnosti a sebevědomí osob s poškozením zraku

Doporučená struktura projektu

Obsah:

1. Souhrn
2. Stručná charakteristika organizace
3. Zdůvodnění projektu (definice projektu)
4. Cíle projektu
5. Analýza situace
 - a. Strategická analýza
 - b. Analýza provozních dějů
 - c. Analýza lidských zdrojů
 - d. Finanční analýza
6. Návrh a zdůvodnění řešení projektu
7. Časový plán zajištění projektu
8. Udržitelnost a opakovatelnost projektu
9. Monitorování a hodnocení projektu
10. Závěr

Příloha: Podrobný projekt

1. Souhrn

Nenechme se zmást, když se slabozraký či nevidomý člověk ve známém prostoru pohybuje sebestiše. V novém, neznámém, prostředí, nebo v určitých situacích, může mít velké potíže při orientaci.

2. Stručná charakteristika organizace

Fakultní nemocnice Plzeň

Fakultní nemocnice Plzeň zajišťuje pro oblast Plzeňského kraje nemocným základní, specializovanou i takzvaně superspecializovanou medicínskou péči ve všech oblastech, s výjimkou popáleninové medicíny, transplantací kostní dřeně u dětí, nejsložitějších transplantací orgánů a operací srdce u dětí. V některých oborech zajišťujeme zdravotní péči také pro obyvatele přilehlých regionů, zejména jižních a severních Čech, Karlovarska a části středních Čech. Ale například v oblasti umělého oplodnění, transplantací kostní dřeně, operací jater, prostaty či ledvinových nádorů je význam Fakultní nemocnice Plzeň celorepublikový. Velice důležitá jsou též akreditovaná odborná centra. Nemocnice je provázána s Lékařskou fakultou Univerzity Karlovy v Plzni. Zejména v oblasti takzvané speciální a superspeciální lůžkové i ambulantní péče je její úloha v kraji a okolí nezastupitelná.

- Rozmístění do dvou samostatných areálů v Plzni - Bory a Lochotín
- Počet lůžek 1 739
- Počet zaměstnanců 4 662
- Zdravotnická pracoviště: 21 klinik, 19 oddělení, 6 ústavů
- Vyrovnané hospodaření
- 70 331 hospitalizací
- 3 460 porodů
- 1 014 642 ambulantních vyšetření

Akreditovaná centra FN Plzeň

- Traumacentrum pro dospělé
- Traumacentrum pro děti a dorost
- Komplexní kardiovaskulární centrum
- Komplexní onkologické centrum
- Hematoonkologické centrum
- AIDS centrum
- Centrum vysoce specializované intenzivní péče v perinatologii
- Centrum pro screening nádorů prsu
- Centrum pro transplantaci krevetvorných buněk
- Centrum pro diagnostiku a léčbu demyelinizačních onemocnění

- Komplexní cerebrovaskulární centrum
- Centrum pro léčbu bolesti
- Centrum vývojové péče
- Centrum pro cestovní medicínu a vakcinaci
- Diabetologické a nutriční centrum
- Osteocentrum
- Transplantační centrum (orgánové)
- Centrum pro screeningovou kolonoskopii
- Centrum asistované reprodukce
- Centrum vysoce specializované zdravotní péče o pacienty s cystickou fibrózou

3. Zdůvodnění projektu

FN Plzeň je největší poskytovatel zdravotní péče na území západní části republiky. Ambulantně ošetří ročně více než 1 milion pacientů, velká část těchto pacientů jsou senioři a osoby zdravotně znevýhodněné. Právě bezpečná a vysoce kvalitní péče o tyto skupiny pacientů je jedním z cílů Politiky kvality FN Plzeň, která se připojila k projektu Bezpečná nemocnice a snaží se zvyšovat úroveň poskytované péče. Vzhledem k tomu, že v Plzni je sídlo organizace nevidomých a slabozrakých – Tyfloservis, je FN Plzeň hlavním partnerem při poskytování nezbytné zdravotní péče. V nemocnici dlouhodobě probíhá spolupráce na projektu Tichý svět, kdy prostřednictvím takzvané Tiché linky pomáháme s tlumočením osobám neslyšícím, souběžná pomoc další kategorii osob, tentokrát nevidících je proto dalším krokem **v kontinuálním zvyšování kvalitní a bezpečné péče**. Specifikou je FN Plzeň je skutečnost, že je dislokována ve dvou areálech pavilonového typu, vzdušnou čarou vzdálených více než 7 km. Což klade nesmírné nároky jak na logistiku samotnou, tak především na pohyb pacientů. V posledních letech také díky četným investicím ze státního rozpočtu probíhá rekonstrukce zastaralých a výstavba nových budov, vše za plného chodu celé nemocnice, což klade nemalé nároky na sledování a zachování bezpečného pohybu po nemocnici, zejména pak z řad pacientů. Zajištění bezpečného a návodného pohybu osob slabozrakých a nevidomých pak přispěje k zachování vysokého standardu péče a snazšímu životu osob, zrakově handicapovaných. Průvodce nevidomého doprovází, předává mu potřebné informace, avšak nejedná a nerozhoduje za něj. Oba navzájem respektují lidskou důstojnost, fyzické a další možnosti druhého.

4. Cíle projektu

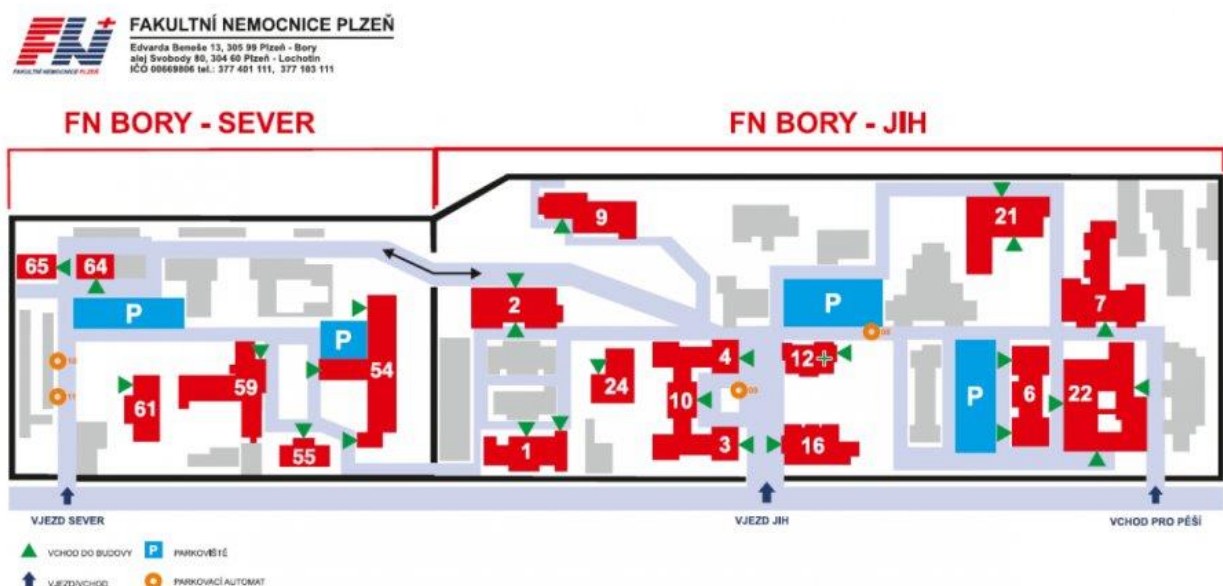
Cílem projektu je zajistit bezpečný a plynulý pohyb a výbornou prostorovou orientaci osobám nevidomým, během jejich návštěvy areálu a pracovišť FN Plzeň, ať již se jedná o pacienta nevidomého doprovázeného asistenčním psem, či nikoliv.

5. Analýza situace

a. Strategická analýza

FN Plzeň je dislokována ve 2 samostatných areálech, které dohromady poskytují odbornou péči na téměř 1800 lůžkách akutní a sociálně pobytové péče. Jedná se celkem o 21 klinik, 19 oddělení, 6 ústavů, v rámci kterých proběhne ročně 70 331 hospitalizací, 3 460 porodů a více než 1 014 642 ambulantních vyšetření. Přestože se vedení FN Plzeň snaží dlouhodobě nalézt optimální Grafický orientační systém, je tato oblast nejen cílem dlouhodobým, ale finančně a časově velmi náročným. Vzhledem k tomu, že právě vrcholí proces tvorby nového orientačního systému v obou areálech FN Plzeň (viz nákres níže), je **souběžné označení klíčových orientačních bodů nemocnice pomocí Braillova bodového písma** optimálně načasované a realizovatelné.

Obr. č. 1: Mapa areálu FN Plzeň Bory



Obr. č. 2: Mapa areálu FN Plzeň Lochotín



b. Analýza provozních dějů

V rámci všech základních oborů, Traumacentra pro dospělé a Traumacentra pro děti a dorost, které představuje zejména Urgentní příjem nemocnice, je potřeba zajišťovat neodkladnou péči nepřetržitě, 24 hodin denně s dostupností na všechny složky Integrovaného záchranného systému, zejména pak pozemní a leteckou záchrannou službu a akutní péči poskytovanou pacientům, kteří přicházejí do FN po vlastní linii, či za doprovodu osoby blízké. Vchod do nemocnice, směřující pacienty k rychlému ošetření se tak stává jedním z klíčových bodů plynulého a efektivního ošetření. Dobře, viditelně, bezbariérově a pro všechny pacienty **bezpečně označená nemocnice** se všemi jejími pracovišti a celky, se tak stává nezbytnou součástí funkčního celku jednoho z největších poskytovatelů zdravotních služeb na území ČR.

c. Analýza lidských zdrojů

Lidské zdroje jsou v každé organizaci tou nejcennější investicí. Vzhledem k rozložení, velikosti a dislokaci zdravotnických provozů byla v rámci FN Plzeň roku

2016 zavedena pozice **Průvodce pacienta**. Jedná se o skupinu speciálně proškolených a vysoce komunikativních žen, většinou ZTP, které denně od 6 do 18 hodin **bezplatně** zajišťují doprovod pacientů a návštěvníků na všechna pracoviště FN Plzeň. Jejich stanoviště je u centrálních vstupů do nemocnice, poskytnou radu, doprovodí pacienta či návštěvníka FN, zrychlí orientaci studentů či osob, které poprvé nemocnici navštívili a tápají. V případě handicapovaných osob pak je možno dopředu telefonicky, objednávkou na tel. čísle 377 103 108 objednat **bezplatný** doprovod pacienta na vyšetření. Služba je velmi využívána pacienty imobilními, nevidomými, neslyšícími, s demencí či jiným smyslovým postižením. **V kombinaci s efektivním označením vstupu do FN, výtahů v každém patře a rozcestníku pomocí Braillova bodového písma tak zvýší bezpečný pohyb a orientaci osob se zrakovým postižením v rámci celé FN.**

Obr. č. 3: Průvodce pacienta FN Plzeň



d. Finanční analýza

Pro zápis veškerých orientačních textů se používá česká základní znaková sada Braillova písma. Existuje 64 kombinací šesti bodů uspořádaných do dvou sloupečků a třech řad, které jsou buď vytlačené, nebo nevytlačené. Pro zápis mnoha znaků 64 kombinací nestačí, a proto existují tzv. prefixy, které mění význam znaku nebo skupiny znaků. Pro tisk orientačních tabulek s Braillovým

bodovým písmem bude potřeba konzultace zástupce organizace pro osoby se zrakovým postižením – Tyfloservisu a následný tisk speciálních, tvrzených plastových tabulek s označením příslušných prostor, patra a zdravotnického provozu vytlačeným Braillovým bodovým písmem.

Obr. č. 4: Náklady na tisk informačního označení budov a výtahů:

Velikost	Počet	Cena 1 ks (průměr dle průzkumu trhu)
A6 (10,5x14,8) plast	120 Ks	145 Kč (celkem 17 400 Kč)
A4 (21x29,7) plast	50 Ks	260 Kč (celkem 13 000)
Cena grafického návrhu označení prostor FN Braillova bodového písma podle návrhu	X	15 000 Kč
Propagační materiály (letáky, nálepky, info o službě)	X	5000 Kč
Celkem za FN	170 Ks	50 400 Kč (včetně DPH)

6. Návrh a zdůvodnění řešení projektu

Cílem projektu je zajistit bezpečný a plynulý pohyb a výbornou prostorovou orientaci osobám nevidomým, během jejich návštěvy areálu a pracovišť FN Plzeň, ať již se jedná o pacienta nevidomého doprovázeného asistenčním psem, či nikoliv. Dobře, viditelně, bezbariérově a pro všechny pacienty **bezpečně označená nemocnice** se všemi jejími pracovišti a celky, se tak stává nezbytnou součástí funkčního celku jednoho z největších poskytovatelů zdravotních služeb na území ČR. je **souběžné označení klíčových orientačních bodů nemocnice pomocí Braillova bodového písma** optimálně načasované a realizovatelné.

7. Časový plán zajištění projektu

- Červenec 2019 – vypracování Projektu
- Září až říjen 2019 – příprava podkladů, návrh značení Braillovým bodovým písmem, grafické úpravy
- Listopad 2019 – tisk informačních tabulí, panelů
- Prosinec 2019 až leden 2020 – realizace v praktickém provozu FN, označení klíčových bodů a výtahů nemocnice.
- Leden 2020 – Předání informace veřejnosti prostřednictvím médií, videospotů, informačních letáků a samolepek.

8. Udržitelnost a opakovatelnost projektu

Projekt je nadčasový, není finančně příliš náročný, je celoplošný, plynule navazuje na systém zlepšování a zvyšování úrovně Orientačního a informačního systému FN, je udržitelný, s předpokladem periodické obměny značení v horizontu 3 – 5 let. Ve spojení s lidským elementem – Průvodcem pacienta přináší handicapovaným návštěvníkům FN výrazné zvýšení kvality poskytovaných služeb, zvýšenou bezpečnost pohybu, eliminaci záměny cílového pracoviště a snížení zátěže zdravotnických pracovníků FN.



9. Monitorování a hodnocení projektu

Projekt bude monitorován s odstupem 1 roku prostřednictvím:

- Zpětné vazby ze strany organizace osob s postižením zraku Tyfloservisu.
- Dotazníkovým šetřením spokojenosti ambulantních pacientů.
- Dotazníkovým šetřením hospitalizovaných pacientů Kvalita očima pacientů 2020.

10. Závěr

Fakultní nemocnice Plzeň dlouhodobě přistupují k naplnění Politiky kvality poskytované péče s úctou a pokorou. Naší snahou je uspokojit a kvalitně ošetřit každého pacienta či klienta, který do FN Plzeň přichází, ať již se jedná o občana ČR, národnostní menšiny i osobu handicapovanou. To je náš cíl a dlouhodobý závazek, kterému vždy dostojíme.

	
POLITIKA KVALITY A BEZPEČNOSTI FN PLZEŇ	
Informace pro pacienty, klienty a zaměstnance	Únor 2017

VIZE

Naším cílem je ekonomicky úspěšná a bezpečná nemocnice
na vysoké odborné úrovni.

Bezpečí, spokojenost a kvalitní péče o pacienta
je naším prvořadým zájmem.

Naplnění této vize ve vztahu k pacientovi pro nás znamená:

- FN** zajistit péči v co nejvyšší kvalitě dle možností nemocnice,
- FN** zajistit přístup všem skupinám pacientů (jedinci s handicapem, s pohybovými problémy),
- FN** vytvářet bezpečné prostředí během pobytu pacienta včetně ochrany jeho osobních údajů,
- FN** vytvořit příjemné a vřídlné prostředí, umožnit kontakt s příbuznými,
- FN** organizovat diagnostickou, léčebně preventivní a ošetrovatelskou péči tak, aby pacient zbytečně nečekal na přijetí zdravotníkem,
- FN** poskytnout péči na nejvyšší odborné úrovni,
- FN** vedení klinických laboratoří se zavazuje ke správné odborné praxi a ke kvalitě výsledků laboratorních vyšetření,
- FN** sledovat v průběhu řešení zdravotního problému pacienta jeho pohodu; řešitelné příčiny nepohody, např. bolest, snižovat co nejrychleji a nejvýhodněji pro pacienta a jeho zdravotní stav,
- FN** informovat srozumitelně pacienta o postupu vyšetřování, léčby a ošetrování,
- FN** jednat s pacientem a jeho nejbližšími vřídlně a slušně; respektování důstojnosti a intimity v průběhu celého pobytu v nemocnici je pro nás samozřejmostí,
- FN** pomoci řešit sociální problémy, které jsou v působnosti nemocnice,
- FN** co nejrychleji řešit případné stížnosti ve spolupráci s pacientem či jeho nejbližšími.

Jaký bude náš pacient?

- FN** spokojený a informovaný,
- FN** s co nejvyšší možnou kvalitou života s ohledem na jeho zdravotní stav,
- FN** bude se bez obav vracet v případě potřeby pomoci.

Naplnění této vize ve vztahu k zaměstnanci pro nás znamená:

- FN** vytvořit bezpečné a příjemné pracovní prostředí, kam bude rád docházet,
- FN** zajistit ochranu osobních údajů a bezpečnost a ochranu zdraví při práci a pohybu v areálech FN Plzeň
- FN** nabídnout přitažlivý sociální program (ubytování, stravování, odpočinkové aktivity),
- FN** umožnit další profesní růst s ohledem na potřeby a možnosti organizace,
- FN** plánovat kariérní růst,
- FN** využívat optimálně odborné znalosti a dovednosti, podporovat v tomto ohledu seberealizaci,
- FN** dávat pravidelnou zpětnou vazbu o jeho výkonnosti a odměňovat dle odvedeného výkonu práce,
- FN** poskytovat rychle potřebné informace v souvislosti s poskytováním péče, rozvojem nemocnice,