

Olomoucká 470/86, Předměstí, 746 01 Opava

Krajský úřad Kraje Vysočina
odbor zdravotnictví
Bc. David Talpa
Žižkova 57
Jihlava 587 33

Opava
27.10.2015

„Bezpečná nemocnice“

Vážený pane,

v příloze zasíláme přihlášku a projekt „Jak se chytře bránit!!!“ do osmého ročníku celostátní soutěže s názvem „Bezpečná nemocnice“, kterou vyhlásilo zastupitelstvo Kraje Vysočina na téma „Co můžeme udělat (děláme) pro zdravotníky, aby mohli poskytovat bezpečnou péči“.

Věříme, že náš projekt bude přínosem pro ostatní zdravotnické zařízení.

S pozdravem

 Slezská nemocnice
v Opavě
příspěvková organizace
Olomoucká 86, 746 01 OPAVA
IČO 47 81 37 50

MUDr. Ladislav Václavec, MBA
ředitel



V obchodním rejstříku, uvedeného u Krajského soudu v Ostravě, zapsáno v oddíle Pr., vložka 924.

IČO: 47813750 DIČ: CZ47813750

Tel.: + 420 553 766 101 Fax: 553 766 884

E-mail: sekretariat@nemocnice.opava.cz

<http://www.nemocnice.opava.cz/>

ID datové schránky: q2ak7ru

Elektronická adresa podatelny: sno@po-msk.cz

KB, a.s. Opava Č.ú.: 19-0633950217/0100 IBAN: CZ2101000000190633950217 SWIF: (BIC) KOMBCZPPXXX

PŘIHLÁŠKA DO CELOSTÁTNÍ SOUTĚŽE „BEZPEČNÁ NEMOCNICE“

Název projektu	
„Jak se chytře bránit!!!“	
Přesný název předkladatele	Slezská nemocnice v Opavě, příspěvková organizace
Sídlo předkladatele (ulice, obec, PSČ)	Olomoucká 470/86, Předměstí 746 01, Opava
IČ	47813750
Právní forma	Příspěvková organizace
Statutární zástupce předkladatele (tel. a e-mail)	MUDr. Ladislav Václavec, MBA +420 553 766 100 ladislav.vaclavec@nemocnice.opava.cz
Projektový (řešitelský) tým (uved'te všechny členy projektového týmu včetně tel. a e-mailu na kontaktní osobu projektu)	MUDr. Jiří Hájek, náměstek pro léčebnou péči +420 553 766 700 jiri.hajek@nemocnice.opava.cz Mgr. Lenka Hanková, náměstkyně pro ošetrovatelskou péči +420 553 766 103 lenka.hankova@nemocnice.opava.cz Bc. Hana Hozová, vrchní sestra Chirurgického oddělení +420 553 766 702 hana.hozova@nemocnice.opava.cz Ing. Jan Vaněk, Ph.D. vedoucí ICT +420 553 766 198 jan.vanek@nemocnice.opava.cz Bc. Renata Mrkvová, smluvní vztahy a agenda řízené dokumentace +420 553 766 104 renata.mrkvova@nemocnice.opava.cz

ABSTRAKT:

Náš projekt "Jak se chytře bránit!!!" si klade za cíl nastavit reálné kroky pro zajištění maxima informací teoretického, praktického a technického charakteru pro bezpečné prostředí našich zdravotnických pracovníků při každodenní práci v riziku možné agrese slovní, či fyzické ze strany klientů Slezské nemocnice v Opavě a jejich blízkých.

Projekt je realizován zajištěním periodicky se opakujících kurzů zaměřených na profesionální komunikaci jak v týmu, tak zdravotník pacient a jeho blízcí. Zavedením bezpečnostních tlačítek na místa nejvyššího rizika konfliktu s propojením na 24 hodinový centrální pult přivolající ostrahu a v neposlední řadě zahájením pravidelně se opakujících kurzů sebeobrany vedených zkušenými lektory se zaměřením na bezpečnou obranu.

Zavedením projektu do reálné praxe jsme docílili zvýšené pohody zdravotníků při jejich práci a vzhledem ke krátkosti realizační fáze očekáváme větší míru spokojenosti našich zaměstnanců a snížení počtu nežádoucích událostí.

A čím je projekt zajímavý? Především tím, že je snadno aplikovatelný i do ostatních zdravotnických zařízení a může být pro ně motivací.

Příloha: Podrobný projekt

 Slezská nemocnice
v Opavě
příspěvková organizace
Olomoucká 86, 746 01 OPAVA
IČO 47 81 37 50

Statutární zástupce předkladatele

MUDr. Ladislav Václavec, MBA



Slezská nemocnice v Opavě, příspěvková organizace
Tel. : 553 766 100

www.nemocnice.opava.cz

Příspěvková organizace
Moravskoslezského kraje



Slezská nemocnice v Opavě,

příspěvková organizace

Olomoucká 470/86, Předměstí, 746 01 Opava

Bezpečná nemocnice

**„Co můžeme udělat (děláme) pro zdravotníky,
aby mohli poskytovat bezpečnou péči.“**

Projekt „Jak se chytře bránit!!!“

MUDr. Jiří Hájek, náměstek pro léčebnou péči

Mgr. Lena Hanková, náměstkyně pro ošetrovatelskou péči

Bc. Hana Hozová, vrchní sestra Chirurgického oddělení

Ing. Jan Vaněk, Ph.D. vedoucí Informačních a komunikačních technologií

Bc. Renata Mrkvová, smluvní vztahy a agenda řízené dokumentace

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



1. Souhrn

Zdraví a bezpečnost pracovníků

Prostředí, v němž zdravotníci vykonávají své povolání a činnosti, které zdravotníci plní, sebou nesou celou řadu různých rizik. Odvětví zdravotnictví je rozsáhlé a zaměstnává zhruba 10 % všech pracovníků v celé Evropské unii. Více než tři čtvrtiny těchto pracovníků tvoří ženy. Evropské údaje ukazují, že podíl pracovníků ve zdravotnictví, kteří se domnívají, že jejich zdraví a bezpečnost jsou v důsledku práce ohroženy, je vyšší nežli průměr za všechna odvětví v Evropské unii.

V porovnání s ostatními odvětvími, se zde vyskytuje vysoká míra vystavení hrozbám – verbálního či fyzického násilí a skutečným násilným útokům.

2. Stručná charakteristika organizace

Poslání organizace



Hlavním posláním organizace je účelové zabezpečení předmětu činnosti organizace, jímž je poskytování a organizace ústavní i ambulantní, základní a specializované diagnostické a léčebné péče, včetně preventivních opatření ve stanoveném spádovém

území ve smyslu platných právních předpisů, jakož i zajišťování ostatních služeb s poskytováním zdravotní péče souvisejících. To vše na úrovni současné medicíny a ekonomických možností nemocnice.

Při plnění hlavního předmětu, který je vymezen výše, příspěvková organizace v maximální možné míře spolupracuje se Sdruženým zdravotnickým zařízením Krnov a s ostatními krajskými nemocnicemi tak, aby všechny výkony a činnosti související s poskytováním zdravotní péče, byly prioritně zajištěny v rámci nemocnic, jejichž zřizovatelem či zakladatelem je Moravskoslezský kraj.



Hodnoty a vize SNO, ze kterých se odvíjí vnitřní kultura organizace, byly definovány v rámci akreditačního procesu a následně schváleny vedením SNO takto:

HODNOTY

- poskytování bezpečné a kvalitní zdravotní péče a služeb ve stanovené spádové oblasti odpovídající úrovni medicíny a ekonomickým možnostem nemocnice
- naslouchání klientům, lidský a citlivý přístup
- kontinuální zvyšování kvality a bezpečnosti péče
- spokojený personál – spokojený pacient – podpora kreativního přístupu zaměstnanců
- podpora projektů v regionu vedoucích k podpoře zdraví a prevenci onemocnění

VIZE

- ekonomická a personální stabilita
- poskytování efektivní léčebné a ošetrovatelské péče dle aktuálních trendů a vědeckých poznatků
- budování nemocnice, která bude patřit k uznávaným zdravotnickým zařízením odbornou i laickou veřejností
- kontinuální zvyšování vzdělávání zaměstnanců
- udržení akreditace, udělené SAK-ČR a odborných akreditací oddělení
- naplňováním těchto cílů chce SNO obstát ve vysoce konkurenčním prostředí, v němž se nachází a také doložit svou vysokou profesionální i lidskou úroveň
- k vytváření, udržování a rozvoji firemní kultury jsou organizační jednotky při výkonu všech svých činností povinny uplatňovat a dodržovat:
 - styl řízení, tzn. principy a zásady řízení prosazované vedením organizace a vedoucími zaměstnanci v systému řízení organizace,
 - principy etiky ve zdravotnictví, tzn. přístupy naplněné odpovědností, pravdivostí, mravností, otevřeností, čestností i citlivým přístupem k pacientům,
 - zásady vnitřní komunikace mezi jednotlivými funkčními skupinami zaměstnanců, mezi organizačními jednotkami, především v oblasti vzájemného poskytování informací, předávání podkladových materiálů, vyžádaných rozborů, zpráv, stanovisek apod. Jednotlivé organizační jednotky mezi sebou spolupracují při výkonu a rozvoji prováděných činností, koordinují své postupy při řešení společných úkolů.



Činnosti obecného charakteru, které je každá organizační jednotka povinna vykonávat pro zabezpečení plnění předmětu činnosti, vyplývající z ustanovení příslušných obecně závazných právních předpisů, soustavy vnitřních norem organizace a v praxi uplatňovaných postupů při zabezpečování příslušných agend, nejsou uváděny v této směrnici.

K základním povinnostem obecného charakteru všech organizačních jednotek s působností v rámci celé SNO patří sledování, studování a ovládání právních předpisů ČR a EU a jejich následné promítání v příslušných vnitřních předpisech vydávaných v oblasti organizace, řízení a správy SNO.

Základní moto:

„spokojený a úspěšně léčený pacient – erudovaný personál - ekonomická stabilita a perspektiva „

Cílem je vytvořit odborně i ekonomicky fungující konsolidované zdravotnické zařízení regionálního významu, které plně pokrývá preventivní a lékařskou péči ambulantního a ústavního charakteru ve spádové oblasti Opavy od cca 130 000 do 300 000 obyvatel s návazností na činnost Fakultní nemocnice v Ostravě a činnost okolních zdravotnických zařízení v regionu, zejména SZZ Krnov.

3. Zdůvodnění projektu (definice projektu)

Projekt „Jak se chytře bránit!!!“ předkládá komplexní manuál jak připravit zaměstnance – zdravotnické pracovníky naší nemocnice na situace, které se ve školách neučí, ale v každodenním životě nastávají.

Zdravotnická zařízení čím dál více sdělují narůstající agresi pacientů a jejich blízkých a čelí reálným napadením svého personálu.

Učebnice „Právní minimum pro sestry“, uvádí:

Poškodí-li pacient zdraví zdravotnických pracovníků, děje se takto vždy úmyslně, tedy pacient vědomě zdravotníkovi ublížil.

Máme obranu?

Verbální napadení zdravotnického personálu je tak častý jev v dnešním zdravotnictví, že pracovní den bez vyhrožování, osočování, arogance a dokonce fyzického útoku pacienta, či jeho blízkých směrem k personálu, je spíše výjimkou.

Pravda je, že žádné účinné preventivní opatření, které by vždy a za všech okolností zabránilo napadení zdravotnických pracovníků, neexistuje.

Tvrzení, že lze vždy postupovat tak, aby napadení nevzniklo, je zcela nesmyslné.

Je čas se bránit?

Pacienti či jejich blízcí a vůbec ti agresivní si, bohužel, ve většině případů právní možnost personálu se bránit, vůbec nepřipouštějí. A personál? Neumíme se bránit, ve finále skončíme s tím, že nám nestojí za to: „Tahat se na PČR, řešit správní řízení na magistrátu, nebo nakonec řešit problém soudně.“

Projekt ochrany zaměstnanců jsme pojali komplexně a byly do něj zahrnuty prvky teoretické znalosti problematiky, praktické schopnosti nácvik bezpečné sebeobrany a technická podpora – přivolání pomoci prostřednictvím použití bezpečnostních tlačítek komunikujících s centrálním pultem ostrahy s 24 hodinovým provozem, kdy po jeho stisknutí je spuštěno přivolání ostrahy v areálu nemocnice, tedy:

- vzdělávání v oblasti komunikace zdravotníků s pacientem a jeho blízkými
- kurzy sebeobrany zdravotnických pracovníků
- bezpečnostní ochranný systém zaměstnanců SNO

4. Cíle projektu

Vybudování komplexního, funkčního, právního a bezpečnostního systému zdravotníků SNO, včetně zaměstnanců poskytujících technické a administrativní zázemí nemocnice.

5. Analýza situace

a. Strategická analýza

Trendy	Konkrétní projev trendu	Typ
Vzrůstající násilí ve společnosti	Agresivita klientů	Hrozba
Mnoho omezení, které nemoc přináší	Ztráta mobility jak fyzické, tak sociální vykořeněnosti	Hrozba
Obava z bolestivého zákroku a fatálního vývoje nemoci	Projevy strachu	Hrozba
Narůstající sociální nejistota při ztrátě zaměstnání	Psychická deziluze	Hrozba
Dostupnost psychotropních látek, drog a alkoholu	Nárůst klientů pod vlivem návykových látek	Hrozba

b. Analýza provozních dějů

V praxi celková obrana, či ochrana zdravotníků – NEEXISTUJE.

Řídíme se hesly:

PACIENT MÁ VŽDY PRAVDU

MOUDŘEJŠÍ USTOUPÍ

NESTOJÍ NÁM TO ZA TO

KDO SE NÁS ZASTANE?

UVĚŘÍ NÁM VŮBEC NĚKDO?

NAJDE SE VŮBEC DNES SPOKOJENÝ PACIENT?

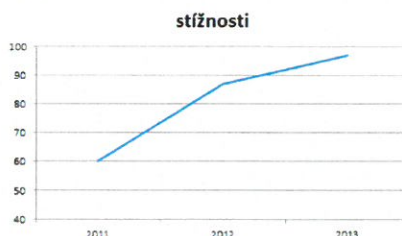
Statistika stížností od r. 2011 – 2014, zdroj: Ombudsman SNO, Mgr. Lenka Hanková

2011 – 43 evidovaných

2012 – 60 evidovaných

2013 – 87 evidovaných

2014 – 97 evidovaných



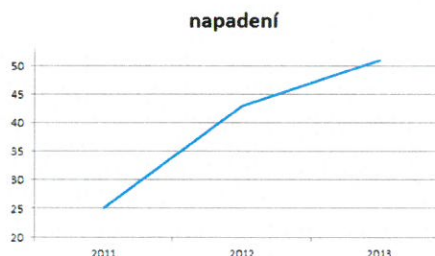
Statistika napadení / potenciální hrozby napadení/ od r. 2011 – 2014

2011 – 23 evidovaných

2012 – 25 evidovaných

2013 – 43 evidovaných

2014 – 51 evidovaných



Je pravda, že:

- Stížnosti i hlášení nežádoucích napadení či konfliktů s agresí pacienta či jeho blízkých má narůstající tendenci
- Co můžeme? pouze vhodným opatřením a přístupem, riziko napadení snížit.
- A přesto se budeme potýkat s agresivními pacienty a nebudeme mít potřebnou ochranu
- Proč? Nestojíme o ni?
- Je čas se opravdu bránit, jsme tady přeci proto, že pacientům pomáháme, chráníme je, léčíme. Ne proto, abychom jim ubližovali a neustále čelili útokům.

Právní ochrana

- Občanský zákoník č. 89/2012 Sb.
Řeší obecně ochranu osobnosti
- Přestupkový zákon č. 200/1990 Sb. Přestupek proti občanskému soužití
- Trestní zákoník č. 40/ 2009 Sb.
§ 184 Pomluva – až 1 rok odnětí svobody
§ 357 Šíření poplašné zprávy – až 2 roky odnětí svobody

c. Analýza lidských zdrojů

Kdo může být vystaven napadení

- Osádka sanitního vozu při převozu
- Sestra při příjmu pacienta – první kontakt
- Lékař při příjmu pacienta
- Personál na ošetřovacích jednotkách
- Personál RDG, odborných ambulancí, apod.
- Pracovnice registru
- Sanitáři v transportním týmu
- Techničtí pracovníci v obslužných provozech
- Administrativní pracovníci v rámci řešení stížností a podnětů

d. Finanční analýza

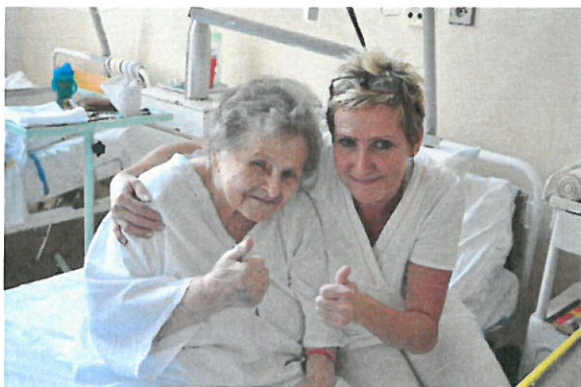
- Provozní náklady na vzdělávání v komunikaci/ za rok kurzy probíhají zdarma na Střední zdravotnické škole v Opavě jako reciprocita nákladů za výuku žáků v reálné praxi nemocnice.
- Provozní náklady na Kurz sebeobrany/ za rok 40 000,00 Kč.
- Provozní náklady na vybudování centrální ochranného systému za rok 70 000,00 Kč.

6. Návrh a zdůvodnění řešení projektu

Z výše uvedeného vyplývá, že nejistota zdravotníků při výkonu povolání ve chvílích, kdy se setkají s agresí není nikde jednoznačně a komplexně řešena. Proto jsme se rozhodli k realizaci jednotlivých opatření tak, abychom vytvořili ucelené a funkční kroky a dali zaměstnancům možnost pracovat v prostředí, které je pro ně bezpečné a je o jejich konání ze strany vedení nemocnice zájem. Vše pod heslem neodborná práce je rizikem pro celou organizaci.

- 1) Systematicky zaměstnance vzdělávat v profesionální komunikaci
- 2) Zahájit pravidelné kurzy sebeobrany
- 3) Zavést do praxe a udržovat trvale funkční bezpečnostní ochranný systém

Komunikace



Slezská nemocnice v Opavě realizuje na základě vynikající spolupráce s vedením SZŠ v Opavě již mnoho let 1x ročně kurzy podporující optimální komunikaci zdravotníků s pacienty a jejich blízkými. Nejprve byly realizovány kurzy Komunikace pro zaměstnance – zdravotnické pracovníky nemocnice a dále byly rozpracovány do Kurzů Moje copigové strategie, kdy obsahem kurzu je rozbor a ukázka praktických

ovládacích / dopingových/ technik a dovedností, které jedinci pomáhají zvládat náročné situace v osobním i profesním životě. Jsou zde zařazeny prožitkové metody a praktická cvičení.

Sebeobrana

Pod vedením kvalifikovaných profesionálních lektorů proběhly v letošním roce první dva dvoudenní kurzy pro zaměstnance SNO s cílem zvládnout bezpečnou sebeobranu směrem k sobě samému, ale i k útočníkovi.



Centrální pult – Bezpečnostní ochranný systém zaměstnanců

1. Účel

Metodický pokyn, zpracovaný k této problematice, popisuje umístění, funkci a pravidelnou údržbu bezpečnostního ochranného systému zaměstnanců Slezské nemocnice v Opavě, příspěvkové organizace.

2. Rozsah platnosti

Metodický pokyn je platný pro zaměstnance SNO, jejichž pracoviště jsou z důvodu rizika agresivního chování, napadení pacientů, rodinných příslušníků či návštěvníků SNO vybavena zařízením pro přivolání pomoci pro řešení dané situace. Jedná se zejména o pracoviště urgentních příjmů a jiných rizikových míst.

3. Princip činnosti bezpečnostního ochranného systému

V rámci projektu zvyšujícího bezpečnost zdravotnických pracovníků jsou v SNO instalována zařízení umožňující personálu přivolat v kritických situacích pomoc strážní služby. Jedná se především o situace, kdy nastane přímá - fyzická agrese směřovaná proti zdravotnickým pracovníkům, či pacientům a osobám v okolí agresora a nelze agresivní osobu pacifikovat slovní a neverbální komunikací. Situace, kdy hrozí újma na majetku či na zdraví osob, které se nacházejí v blízkosti útočníka.

Jedná se o zařízení založené na technologii GSM, vysílač je malá krabička podobná dálkovému ovladači automobilu, přijímací anténa a komunikační zařízení je umístěno v podhledu stropu místnosti a komunikuje s centrálním bezpečnostním pultem ochrany Městské nemocnice v Ostravě, p. o. (PCO MNO), s níž má SNO uzavřenu smlouvu za účelem plnění této služby.

Komunikační zařízení jsou umístěna v pavilonech V, M, L, N v přízemí a pokrývají pracoviště urgentních příjmů, ambulancí, registrů. Schéma umístění komunikačních zařízení a jejich pokrytí je uvedeno v příloze č.2.

Vysílací zařízení (krabička) je z důvodu identifikace vyvolané události naprogramovaná pro komunikaci s konkrétním komunikačním zařízením, nelze ji tedy přenášet na jiné zabezpečené pracoviště (budovu). Krabičky jsou označeny dle budovy, pro kterou jsou určeny, příklad je uveden v příloze č.1.

Po zmáčknutí ovládacího tlačítka je do cca 3s vyvolán na PCO MNO alarm a automaticky zobrazena mapa areálu daného zařízení a mapa půdorysu konkrétní budovy a přibližného místa, kde byl v zařízení alarm vyvolán.

Na základě smluvního ujednání je následně okamžitě kontaktována strážní služba v dotčeném zařízení s předáním informace o lokalizaci alarmu. Místní ostraha je povinna následně jít okamžitě ověřit situaci v místě vyvolání alarmu.

4. Pravidelná údržba systému

Uživatel zařízení je povinen 1x za měsíc provést kontrolu funkčnosti každého zařízení a to po předchozím nahlášení kontroly.

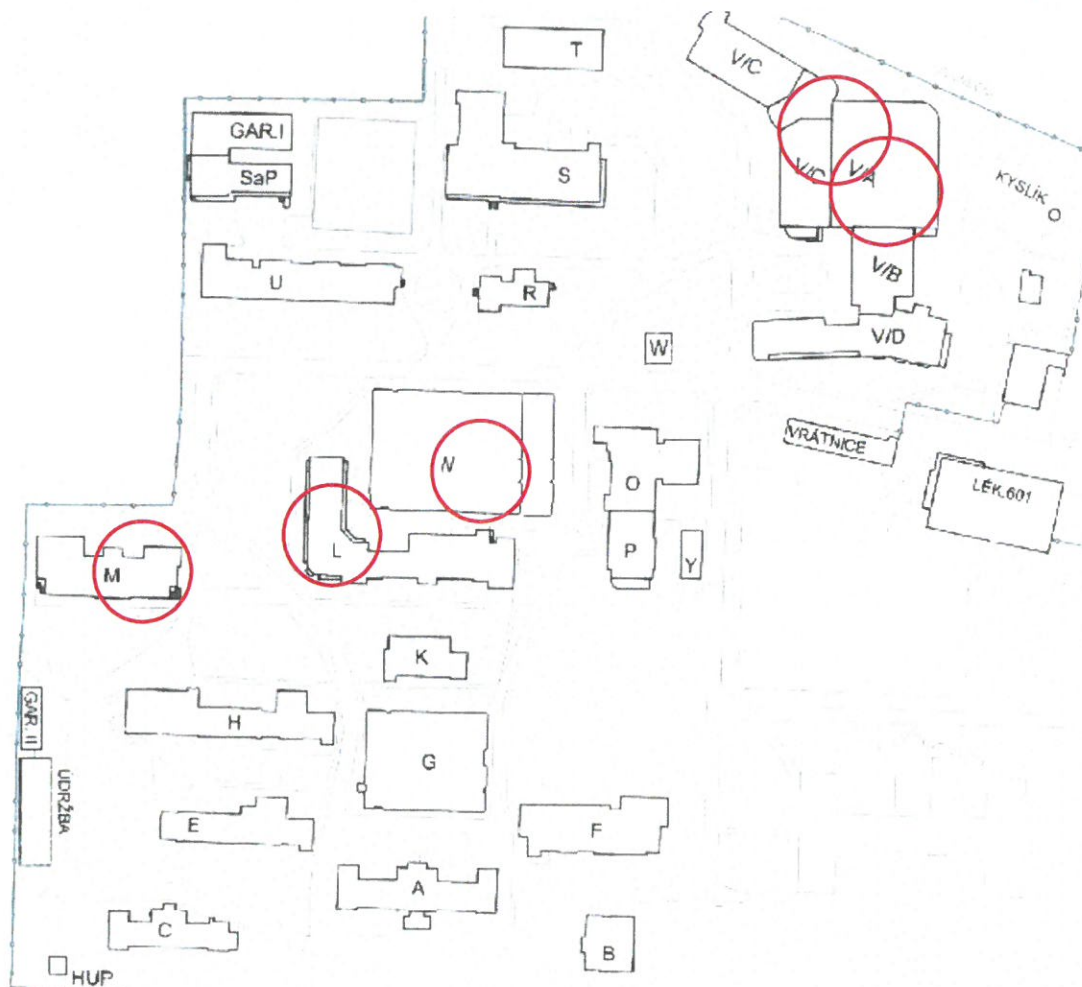
1x ročně je nutné nechat provést prohlídku a kompletní kontrolu funkčnosti všech zařízení servisní organizací.

Ovládací prvek bezpečnostního ochranného systému.



Schéma umístění komunikačních jednotek bezpečnostního ochranného systému, orientační pokrytí příjmu jednotek.

Umístění komunikačních jednotek v areálu Slezské nemocnice v Opavě



Budova M - odborné ambulance přízemí

Budova L - odborné ambulance přízemí

Budova N - urgentní příjem, ambulance přízemí

Budova V - registr, urgentní ambulance, odborné ambulance, RTG
(přízemí V/A 2 antény)

The floor plan shows the layout of the Emergency Department (JEDNOTKA INTENZIVNÍ PÉČE). The rooms are labeled as follows:

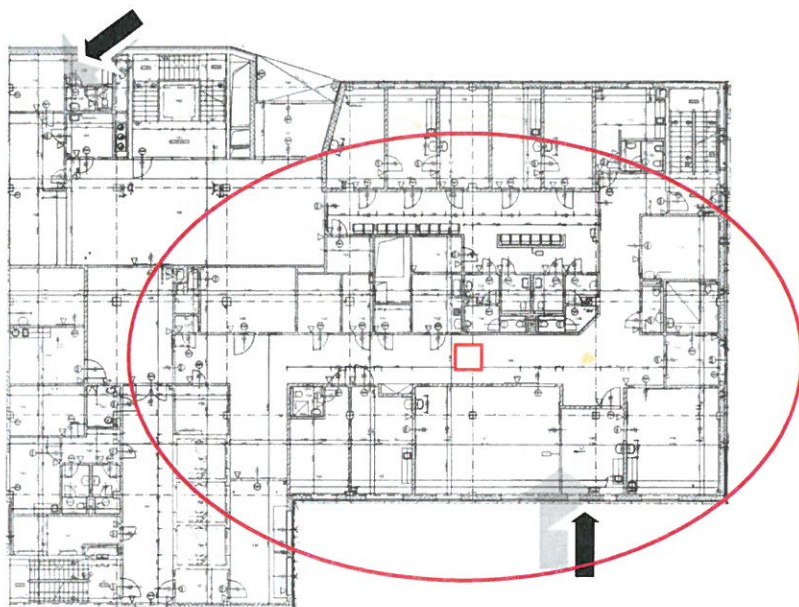
- Top Left:** FILTR, SATNA ŽENY, SATNA MUŽI, LABORATOR, AMBULANCE, SESTERNA, AMBULANCE, AMBULANCE, VŠETŘOVNA, PRÍJEM.
- Top Right:** SATNA MUŽI, SATNA ŽENY, LABORATOR, AMBULANCE, SESTERNA, AMBULANCE, AMBULANCE, VŠETŘOVNA, PRÍJEM.
- Bottom Left:** SATNA MUŽI, SATNA ŽENY, LABORATOR, AMBULANCE, SESTERNA, AMBULANCE, AMBULANCE, VŠETŘOVNA, PRÍJEM.
- Bottom Right:** SATNA MUŽI, SATNA ŽENY, LABORATOR, AMBULANCE, SESTERNA, AMBULANCE, AMBULANCE, VŠETŘOVNA, PRÍJEM.
- Central Area:** OKLID, DENNÍ MÍSTN., SERVER, VÝŠETŘOVNÝ, SKLAD, OŠETŘOVNA, POKOJ č. 1, POKOJ č. 2, POKOJ č. 3, LEKÁRSKÝ, SATNA, KUCHYŇ, SKLAD.
- Right Side:** JEDNOTKA INTENZIVNÍ PÉČE, AMBULANCE, DENNÍ MÍSTNOST, OŠETŘOVNA, POKOJ č. 1, POKOJ č. 2, POKOJ č. 3, LEKÁRSKÝ, SATNA, KUCHYŇ, SKLAD.

A red circle highlights the area around the LABORATOR, AMBULANCE, SESTERNA, and AMBULANCE rooms. A red square highlights the AMBULANCE room. A red 'Z' is marked in the SESTERNA room. A red arrow points to the AMBULANCE room. A black arrow points to the PRÍJEM room.

Detail místění a orientační pokrytí komunikačních jednotek v budově V/A



Detail místění a orientační pokrytí komunikačních jednotek v budově N



7. Časový plán zajištění projektu

Pilotní projekt probíhá ve Slezské nemocnici již po celý rok 2015.

- kdy jsme již zrealizovali kurzy komunikace,
- kdy byl na vytipovaná riziková místa v nemocnici zaveden bezpečnostní ochranný systém
- v září a nyní v říjnu proběhnou kurzy sebeobranu pro zaměstnance

8. Udržitelnost a opakovatelnost projektu

Začátkem ledna 2016 provedeme vyhodnocení a prezentaci výsledků projektu zaměstnancům Slezské nemocnice v Opavě prostřednictvím porad, seminářů a cestou intranetu. Předpokládáme, již z prvních ohlasů zaměstnanců, že projekt bude úspěšný a budeme v něm v dalších letech pokračovat. Na celostátní úrovni jsme připraveni projekt nabídnout zdravotnickým zařízením na poradách náměstkyní pro ošetrovatelskou péči svolávaných Ministerstvem zdravotnictví. Jsme připraveni naše zkušenosti předat dalším zájemcům z nemocnic či zdravotnických zařízení v celé České republice.

9. Monitorování a hodnocení projektu

Po zavedení projektu budeme monitorovat trvale jeho přínos – formou sledování a vyhodnocování nežádoucích událostí ve vztahu k projevům slovní a fyzické agrese, počtu a charakteru stížností či podnětů a sledování spokojenosti cílové skupiny zaměstnanců v porovnání s výsledky před zavedením projektu.

10. Závěr

Projektem „ Jak se chytře bránit!!!“ nastavujeme jednotlivé reálné kroky jak řešit profesionálně konflikt a v ideálním případě mu předcházet. V naší nemocnici tak získáme ověřené zkušenosti o tom, že uchopí-li se problém a společně je nalezena cesta, není nutno čekat až ve společnosti „někdo“ pomůže opětovně zdravotníkům nalézt stále více ztrácející se úctu společnosti. Vždyť lidé, kteří se vzdělali v medicíně, ošetrovatelství, či v ostatních zdravotnických oborech nešli konat svou práci s cílem „bojovat“ se svými pacienty a jejich rodinami, ale s cílem jim navracet zdraví a tak jim usnadnit cestu žití.