
Hodnocení kvality poskytované ošetřovatelské péče

Mgr. Dita Svobodová

Cíl a předmět hodnocení

Hodnocení úrovně kvality poskytované ošetrovatelské péče

- Dodržování legislativních norem
- Dodržování akreditačních standardů
- Dodržování interních norem
- Kontrola provozu a prostředí
- Kontinuita poskytované péče
- Bezpečnost pacientů

Metodika hodnocení ošetrovatelské péče

- Personalistika
- Kontrola kliniky, stanice, oddělení
 - Provoz a prostředí
- Účast na ošetrovatelské vizitě
- Pohovor s vedoucími pracovníky
 - Vrchní sestra, staniční sestra
- Pohovor se sestrami ve službě při denní a noční směně
- Pohovor s hospitalizovanými klienty/pacienty
- Pohovor s příbuznými pacientů

Metodika hodnocení ošetrovatelské péče

- Kontrola vedení zdravotnické dokumentace
 - Otevřená dokumentace
 - Uzavřená dokumentace
 - Podle předem definovaných kritérií

Odpovědnost sestry v oblasti kvality

- Vyhláška 424/2004 Sb.
 - § 3 „zdravotnický pracovník poskytuje zdravotní péči v souladu s právními předpisy a standardy, podílí se na přípravě standardů“ a dále § 48 „hodnotí kvalitu poskytované péče“
- Metodické opatření č. 9/2004 Věstníku MZ
 - Koncepce ošetřovatelství – klade důraz na náročnější a samostatnější práci oš. personálu a otevírá cestu k zajištění kvalitní oš. péče prostřednictvím standardů, které stanovují kritéria k jejímu poskytování a hodnocení“

Ošetrovateľský personál

- Vzdelání a počet ošetrovateľského personálu
- Struktura osobnosti
- Týmová spolupráce
- Týmové ciele
- Supervize (syndrom vyhoření)
- Možnosti seminářů (komunikace...)
- Motivace k práci
- Odměňování
- Bezpečnost práce
- Zdravotní riziko

Složení ošetrovatelského týmu

- Všeobecná sestra
 - nejvyšší odpovědnost
 - nejvyšší kompetence
 - nejvyšší vzdělání
- Zdravotnický asistent – pracující pod dohledem sestry
- Fyzioterapeut, ergoterapeut, herní terapeut
- Zdravotně sociální pracovník
- Nutriční terapeut
- Ošetrovatel, sanitář
- Psycholog

Kontrola provozu a prostředí oddělení

- Hygienicko-epidemický režim zdravotnického oddělení
 - Úklid na oddělení, hygiena rukou
- Čistota pokojů, nočních stolků, lůžek na pokojích
- Dostatek prádla
- Dostatek jednorázových pomůcek (pleny, podložky, rukavice, apod...)
- Uložení, kontrola, podávání a zaznamenávání léčivých přípravků a opiátů
- Používání zástěn (zajištění soukromí pro pacienty)
- Třídění odpadu (kontaminovaný biologický materiál, ostré předměty)

Kontrola provozu a prostředí oddělení

- Uložení spotřebního materiálu (sterilní x nesterilní)
- Zápach
- Výskyt kazících se potravin na pokojích a ve společných lednicích
- Uložení lokomočních pomůcek, klozetových židlí a jiných kompenzačních pomůcek
- Prevence pádů (vnější rizikové faktory)
- Návštěvy na oddělení (návštěvy dle provozního řádu) nebo individuálně (podpora péče rodiny)
- Využití společenské místnosti
- Spolupráce dobrovolníků
- Využití médií (TV, rádia)

Příjem sestrou

Ošetrovatelská anamnéza

- důvod k přijetí
- nynější onemocnění
- vědomí
- psychický stav
- dýchání
- bolest
- hydratace
- výživa
- spánek
- vyprazdňování moče/stolice
- stav kůže
- pohyblivost
- soběstačnost
- zvláštní upozornění
- významný handicap
- používané pomůcky

Používaných standardizovaných hodnotících ošetrovateľských škál

- Bartherův test základních všedních činností (Activities of Daily Living)
- Riziko dekubitu (stupnice Nortonové)
- Nutriční screening (nutriční terapeuti)
- Riziko pádu (Conleyová upraveno Juráskovou 2006)
- Folsteinův test kognitivních funkcí
- Test ošetrovateľské péče podle Svamborga
- Škála deprese pro geriatrické pacienty
- Zkrácený mentální bodovací test

Ošetrovateľská péče

Ošetrovateľská vizita

- Realizace ošetrovateľského procesu (dg., cíl, plánování, realizace, hodnocení)
- Sledování bolesti
- Výživa
- Příjem – výdej moče a stolice
- Podávání léků
- Podávání opiátů
- Podávání infuzí
- Prevence imobilizačního syndromu
- Hygiena pacientů
- Polohování
- Používání antidekubitárních matrací
- Hodnocení rizika pádů
- Péče o dekubity
- Bezpečí pacientů/klientů

Bezpečnost pacientů/klientů

- **Bezpečnost v nemocnici**
 - Osobní věci pacienta/klienta
 - Stížnosti pacientů
 - Informovaný souhlas
 - Negativní reverz
 - Přemístování a manipulace
 - Prevence rizikových faktorů
 - Prevence násilí
 - Bariérová ošetrovatelská péče

Bezpečnost pacientů/klientů

- Prevence chyb (hlášení mimořádných událostí)
- Individuální přístup
- Signalizace (tísňové hlásiče) u všech pacientů/klientů
 - *(proces odpojení pacienta od signalizace popsán, lékař provede zápis do dokumentace, ze kterého plyne, že je pacient zmatený nebo vykazuje kvalitativní poruchu vědomí a na ordinaci lékaře je odpojen od signalizace)*
- Kontrola sester na pokojích během denní služby
- Kontrola sester na pokojích minimálně á 2 hodiny (podle stavu pacienta) během noční služby se zápisem do dokumentace
- Používání postranic (neměly by pohyblivého pacient/klienta omezovat) – individuálně podle vyhodnocení rizika pádu

Faktory přispívající k bezpečnější ošetrovatelské péči

- Hlášení mimořádných událostí
- Sledování indikátorů péče (dekubity, pády, stav výživy, spokojenost klientů, stížnosti, sledování bolesti)
- Příprava zařízení na akreditační proces (SAK, ISO)
- Vhodné a dostačující manipulační pomůcky
- Dostatek kvalifikovaného personálu
- Školení v používání zdravotnické techniky
- Zbytečně pacienty/klienty neomezovat
- Pravidelná údržba, oprava, výměna zdravotnických přístrojů

Faktory přispívající k bezpečnější ošetrovatelské péči

- Vstřícný postoj k pacientům/klientům
- Správné oslovování
- Vstřícný postoj k příbuzným
- Edukace pacientů/klientů
- Edukace příbuzných
- Vzájemná komunikace
- Supervize – psychologická podpora
 - Pacienti – příbuzní – personál

Doporučení

- Odpovědnost zřizovatele, provozovatele a poskytovatele (*vedoucí pracovníci – primář – vrchní sestra*)
- Příprava zařízení na akreditační proces
(*zvýšení kvality poskytované péče, sjednocení procesů a postupů, zavedení sledování indikátorů*)
- Zlepšení komunikace a poskytování informací
- Pravomoci a odpovědnost
- Externí audit – provozní slepota

Doporučení

- Manipulace se zdravotnickou dokumentací
- Bezpečí pacientů
- Bezpečnost práce
- Edukace pacientů
- Edukace personálu a příbuzných
- Vzdělávání personálu

Metodická podpora


- Zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu v platném znění
- Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů
- Zákon č. 96/2004 Sb., o podmínkách, v platném znění
- Metodické opatření – O akreditaci zdravotnických zařízení, Věstník MZ ČR č. 9/1998
- Metodické opatření – Koncepce ošetřovatelství, Věstník MZ ČR č. 9/2004
- Vyhláška 424/2004 Sb., kterou stanoví činnosti ZP a JOP
- Práva pacientů – Centrální etická komise MZČR – 25. 2. 1992
- Národní politika podpory jakosti – Usnesení vlády č. 458/2000 Rada ČR pro jakost

Metodická podpora

- Vyhláška č. 195/2005 Sb., kterou se upravují podmínky předcházející vzniku a šíření infekčních onemocnění
- Vyhláška č. 385/2006 Sb., o zdravotnické dokumentaci.

Rada MZČR pro kvalitu ve zdravotnictví

- Věstník MZ částka 3/2008 – metodický návod pro distribuci a sběr dotazníků pro měření kvality zdravotních služeb prostřednictvím spokojenosti pacientů - uveřejněn na portálu kvality a bezpečí MZ.
- Věstník MZ částka 5/2008 – metodický návod "Sledování nežádoucích událostí v lůžkových zdravotnických zařízeních následné péče vypracován Metodický návod - uveřejněn na portálu kvality a bezpečí MZ.
- Věstníku MZ částka 2/2008 – metodický návod pro sledování objednacích dob pacientů na zdravotní výkony a pro sledování délky čekání na přeložení či propuštění pacienta na lůžku – uveřejněn na portálu kvality a bezpečí



Děkuji za pozornost

