



# **Program kontinuálního zvyšování kvality (KZK) v Nemocnici Neratovice pro rok 2020**

## 1 Účel

Účelem KZK je popsat, jak standardizovat a zlepšovat poskytování kvality a bezpečí zdravotní péče v rámci procesů Nemocnice Neratovice

Cílem re-akreditace je dosáhnout v celé nemocnici Neratovice shody s platnou legislativou a akreditačními standardy. Není to pouhé získání akreditačního osvědčení, ale především snaha nemocnice standardizovat (tj. zmenšovat nepodloženou a nežádoucí míru variability činností) a zkvalitňovat poskytování zdravotní péče, zajistit právní bezpečí nemocnice, zlepšovat kulturu organizace a zlepšovat způsoby řízení. Akreditace motivuje nemocnici Neratovice k implementaci nových prvků řízení kvality zdravotnických i nezdravotnických činností, založených na analýze a dalším rozvoji existujících struktur a pracovních procesů.

Cílem zavedení akreditačních standardů je dosáhnout co nejlepší péče pro pacienty za co nejlepších pracovních podmínek pro zaměstnance nemocnice.

## 2 Rozsah platnosti

Tento program kontinuálního zvyšování kvality je závazný pro všechny zaměstnance Nemocnice Neratovice.

## 3 Definice a použité zkratky

**Systém managementu kvality** – zahrnuje všechny činnosti celého vedení, které stanovují politiku kvality, cíle a odpovědnosti a realizují je takovými prostředky, jako je plánování, řízení, zabezpečování a zlepšování kvality v rámci systému řízení kvality.

**Kvalita péče** - WHO definovala kvalitu jako souhrn výsledků, dosažených v prevenci, diagnostice a léčbě, určených potřebami obyvatelstva na základě lékařských věd a praxe.

**MZČR** - Ministerstvo zdravotnictví České republiky

**WHO** - světová zdravotnická organizace

**KZK** - kontinuální zvyšování kvality

**ISZP** - infekce spojené se zdravotní péčí

## 4 Program kvality v Nemocnici Neratovice

Řízení kvality představuje nikdy nekončící cykly zlepšování. Základní kroky cyklu neustálého zlepšování jsou: monitorování procesů, hledání slabých míst procesů, zavádění nápravných opatření a sledování jejich efektivnosti.

Vyhodnocování kvality znamená měření a posuzování technických a interpersonálních aspektů péče.

## **Definice programu kvality**

Program zvyšování kvality definuje procesy kvality, určuje indikátory, průběžně vyhledává rizika, hodnotí je a na základě hodnocení provádí nápravná a preventivní opatření, která vedou dále ke zlepšení daných procesů.

Program stanovuje postupy zlepšování kvality, jejich plánování a implementaci.

### Cílem programu je:

- a) zavést a udržovat program zvyšování kvality a bezpečí poskytovaných služeb (dále jen program kvality),
- b) připravit a podstoupit akreditační resp. reakreditační řízení podle programu kvality,
- c) motivovat všechny zaměstnance k aktivní účasti na programu a zapojit je do společného úsilí o trvalé zvyšování kvality péče,
- d) spolupracovat se **všemi partnery ochotnými ke společnému projektu.**

Základní podmínkou úspěchu je angažovanost vedení nemocnice. Principem je udržování kontinuálního zlepšování systému kvality, které vede k:

- trvalému zlepšování spokojenosti pacientů i zaměstnanců,
- zlepšování ekonomické stability,
- udržení a posílení dobré pověsti a image nemocnice

## **4.1 Organizační struktura programu kvality**

Poradním orgánem ředitele je Rada kvality.

### Koordinátor kvality je:

- v čele programu kvality,
- přímo odpovědný za vedení a koordinaci zvyšování kvality,
- odpovědný za řízení procesů a dodržování zákonných norem,
- odpovídající za koordinaci procesu reakreditačního šetření,

### Rada kvality:

- se řídí svým Statutem Rady kvality, uvedeným v příloze č. 1,
- schvaluje indikátory kvality, způsob kontrolování a vyhodnocení výsledků a jejich zlepšení v příloze č. 2,
- schvaluje plán auditů zdravotnických pracovišť nemocnici v příloze č. 4.,
- analyzuje data získaná v rámci Programu kvality a navrhuje nápravná a preventivní opatření, zprávy předkládá provoznímu řediteli, který je schvaluje,
- prezentuje dosažené výsledky a znalosti (školení zaměstnanců, semináře, intranet).

Nástroje pro dosažení tohoto cíle jsou akreditační standardy a porady rady kvality.

### Zaměstnanci:

- aktivně se účastní naplňování Programu kvality,
- dodržují postupy systému managementu kvality jako aktivní účast na zlepšování procesu zvyšování kvality,
- dodržují zákonné normy,
- účastní se pravidelných školení, seminářů,...

### Auditní skupina:

Je složena ze zaměstnanců nemocnice, především z vrchních/vedoucích sester. Auditní skupinu v nemocnici vede vedoucí auditor a metodicky je řízen koordinátorem kvality a manažerem kvality pro skupinu VAMED MEDITERRA, a.s.

Povinnosti, cíle a náplň činnosti auditní skupiny je podrobně popsána v koncepci auditů nemocnice viz Příloha č. 3.

#### **4.2 Kontrola programu**

Kontrola naplňování programu kvality je prováděna Radou kvality nemocnice.

Průběžná kontrola plnění harmonogramu programu kvality je prováděna na poradách Rady kvality.

Auditní činnost se řídí podle koncepce auditů zdravotnických pracovišť nemocnice, které vypracuje vedoucí auditor konkrétně na daný rok. Audity se mohou provádět jako plánované a neplánované.

#### **4.3 Výstupy Programu kvality**

Výstupy programu kvality jsou nejméně:

- a) roční zpráva o naplňování programu kvality,
- c) analýza provedených interních auditů,
- d) hodnocení indikátorů kvality.

#### **4.4 Zdroje Programu**

**Zdroje finanční** - jsou zajištěny v rámci běžného provozu.

**Zdroje lidské** - jsou zajištěny v rámci běžných pracovních smluv a náplní práce jednotlivých zaměstnanců.

**Zdroje ostatní** - jsou definovány provozním ředitelem nemocnice a zahrnuty do finančního plánu.

#### **4.5 Vzdělávání, komunikace**

Vzdělávání v otázkách kvality je nedílnou součástí akreditačního procesu. Správná komunikace mezi vedoucími zaměstnanci a zaměstnanci je základním předpokladem splnění akreditačních požadavků.

Komunikace je vedena:

- pomocí intranetu,
- v rámci schůzek, porad, seminářů,
- v rámci školicích akcí.

#### **4.6 Resortní bezpečnostní cíle**

V rámci Programu kontinuálního zvyšování kvality se Nemocnice Neratovice zabývá Resortními bezpečnostními cíli Ministerstva zdravotnictví České republiky, ze kterých i částečně vycházejí indikátory kvality ALMEDA, a.s..

Resortní bezpečnostní cíle jsou:

- Bezpečná identifikace pacientů
- Bezpečnost při používání léčivých přípravků s vyšší mírou rizikivosti
- Prevence záměny pacienta, výkonu a strany při chirurgických výkonech
- Prevence pádů
- Zavedení optimálních postupů hygieny rukou při poskytování zdravotní péče
- Bezpečná komunikace
- Bezpečné předávání pacientů
- Prevence vzniku proleženin/dekubitů u hospitalizovaných pacientů

## **5 Indikátory kvality**

Výběr indikátorů kvality je určen podle požadavků legislativy, četnosti, míry rizikivosti a k problémům náchylné činnosti, které jsou v přímém vztahu ke kvalitě péče a bezpečí pacientů i personálu v Nemocnici Neratovice.

Sběr dat provádí proškolení pověřeni zaměstnanci v pravidelných intervalech dle přílohy č. 2.

Vyhodnocení indikátorů provádí rada kvality nejméně jednou ročně. Zprávu o vyhodnocení indikátorů předkládá koordinátor kvality Radě kvality ke schválení. Nedílnou součástí zprávy je návrh nápravných a preventivních opatření a způsob kontroly jejich naplnění.

Výběr indikátorů kvality v nemocnici Neratovice je podle míry rizikivosti, zjištěné v předchozím roce, každoročně přehodnocen na Radě kvality do března příslušného roku.

Indikátory kvality jsou navrhovány podle:

- požadavků platné legislativy;
- vlivu na péči a bezpečí pacientů;
- vlivu na spokojenost pacientů;
- vlivu na práva pacientů;
- ovlivnění nákladů;
- četnosti výskytu ISZP;
- dostupnosti (spolehlivých) dat;
- vlivu na spokojenost zaměstnanců.

Indikátory kvality nemocnice Neratovice na příslušný rok jsou uvedeny v příloze č. 2.

S výstupy z hodnocení indikátorů kvality (analýza výsledků, nápravná a preventivní opatření) budou vždy seznámeni všichni zaměstnanci nemocnice Neratovice na intranetu.

### **5.1 Sledování spokojenosti zaměstnanců**

Sledování spokojenosti zaměstnanců je prováděno pomocí anonymních dotazníků, které jsou zaměstnancům k dispozici na každém pracovišti. Po vyplnění dotazníku, je zaměstnancem vhozen do připravené schránky, která je umístěna u hlavního vchodu nemocnice. Ze schránky jsou dotazníky vybírány pověřenou osobou. Vyhodnocení spokojenosti zaměstnanců je prováděno 1x ročně a výsledky jsou prezentovány na Radě kvality.

### **5.2 Sledování spokojenosti pacientů**

Sledování spokojenosti pacientů je prováděno pomocí anonymních dotazníků, které jsou pacientům k dispozici na každém zdravotnickém pracovišti. Po vyplnění dotazníku, je pacientem vhozen do připravených schránek rozmístěných u recepce nemocnice. Ze schránky jsou dotazníky vybírány pověřenou osobou. Vyhodnocení spokojenosti pacientů je prováděno 1x ročně a výsledky prezentovány na Radě kvality.

### **5.3 Nežádoucí události**

Sledování tohoto indikátoru probíhá za pomoci směrnice „Management nežádoucích událostí“. Ke sledování slouží formulář „Hlášení nežádoucích událostí“, který je dostupný na intranetovém portále nemocnice a po vyplnění je odevzdán hlavní sestře, která dle závažnosti události zajistí prošetření události, provede její analýzu a dle potřeby stanovuje další nápravná nebo preventivní opatření.

### **Analýza kořenových příčin (Root cause analysis-RCA)**

Je zpracována u závažných NU - klasifikace G-I. Provedení kořenové analýzy vede hlavní sestra v součinnosti s vedoucími jednotlivých oddělení dle toho, kde takováto událost vznikla.

Kroky kořenové analýzy:

- Sběr dat - hrubý chronologický souhrn související s událostí, rozhodnutí o účastnících, se kterými bude proveden rozhovor, rozhodnutí, na kterou oblast bude analýza zaměřena.
- Vyhodnocení - identifikace problému, určení závažnosti problému, určení příčin a podmínek,...
- Zvolení nápravného opatření pro všechny identifikované příčiny.
- Implementace nápravných opatření do praxe.
- Kontrola a zpětná vazba - efektivita nápravných opatření.

Všechny nežádoucí události jsou vyhodnocovány, zpracovávány do souhrnné analýzy a projednávány na každé Radě kvality.

Souhrnná analýza nežádoucích událostí je prezentována na intranetu nemocnice a 1x ročně je vyhodnocení předkládáno manažerovi kvality pro skupinu VAMED Mediterra. V případě závažných NU je manažer kvality informován ihned, jak je to možné, prostřednictvím vedení ALMEDA, a.s..

#### **5.4 Infekce spojené se zdravotní péčí**

Sledování ISZP se provádí dle interního předpisu „Program prevence a kontroly infekcí“. Sběr dat probíhá pomocí formuláře, který je odeslán Sestře kontroly infekcí. Následně v nutných případech připravuje doporučení dalších postupů a nebo opatření. Počet evidovaných ISZP je 1x měsíčně zasílán hlavní sestře, výsledky sledování jsou zpracovávány 2x ročně grafickou zprávou, která se publikuje na intranetu nemocnice a 1x ročně je vyhodnocení předkládáno manažerovi kvality.

#### **5.5 Stížnosti a pochvaly**

Sledování stížností a pochval provádí ředitelství ALMEDA, a.s., které je též eviduje a archivuje. Aktuální vyhodnocování a řešení stížností se řídí interní směrnicí „Postup při přijímání a šetření stížností“. Ředitelství provede souhrnnou analýzu tohoto indikátoru a 1x ročně je vyhodnocení předkládáno manažerovi kvality VAMED - Mediterra, v případě závažné stížnosti je manažer kvality informován ihned.

#### **5.6 Dekubity**

Všechny nově vzniklé dekubity jsou evidovány vrchními sestrami a 1x měsíčně zasílány hlavní sestře.

Výsledky sledování jsou zpracovávány 2x ročně grafickou zprávou, která se publikuje na intranetu nemocnice a 1x ročně je vyhodnocení předkládáno manažerovi kvality VAMED - Mediterra.

### **5.7 Pády**

Pády v Nemocnici Neratovice jsou hlášeny pomocí formulářů „Hlášení pádu pacienta“ umístěných na portále nemocnice. Tyto formuláře jsou předány hlavní sestře. V případě pádů se zraněním je toto řešeno okamžitě na úrovni pracoviště, kde pád vznikl a následně je nahlášeno. Výsledky sledování jsou zpracovávány 2x ročně grafickou zprávou s počtem a závažností pádů, která se publikuje na intranetu nemocnice a 1x ročně je vyhodnocení předkládáno manažerovi kvality VAMED - Mediterra.

### **5.8 Úrazy zaměstnanců**

Úrazy zaměstnanců jsou sledovány externí firmou a hlášeny pomocí knih úrazů. Výsledky sledování jsou zpracovávány grafickou zprávou s počtem a závažností úrazů, která se publikuje na intranetu nemocnice a 1x ročně je vyhodnocení předkládáno manažerovi kvality VAMED - Mediterra.

### **5.9 Kontrola zdravotnické dokumentace**

Kontrola zdravotnické dokumentace je prováděna a vyhodnocována dle samostatné směrnice. Výsledky sledování jsou zpracovávány 2x ročně grafickou zprávou, která se publikuje na intranetu nemocnice a 1x ročně je vyhodnocení předkládáno manažerovi kvality VAMED - Mediterra.

### **5.10 Indikátory klinické péče**

Indikátory klinické péče jsou definovány metodickými pokyny lékařského ředitele.

## **6 Dodržování a hodnocení politiky kvality**

Program politiky kvality a jeho dodržování je pravidelně hodnoceno a kontrolováno vedením VAMED MEDITERRA, a.s. na podkladě reportů, které manažer kvality zpracovává dle dodaných výsledků měření nejméně 1x ročně.



## INDIKÁTORY KVALITY

Vedení nemocnice Neratovice stanovuje kritické, rizikové a k problémům náchylné činnosti, které jsou v přímém vztahu ke kvalitě péče a bezpečí pacientů i personálu (tzv. klíčové procesy).

Výběr indikátorů kvality (klíčových procesů) v nemocnici byl přehodnocen a schválen Radou kvality.

Indikátory kvality	Monitorování	Frekvence hodnocení	Odpovědná osoba za sběr a hodnocení dat
Stížnosti a pochvaly	měsíčně	1x ročně	Asistentka ExCom
Spokojenost pacientů	ročně	1x ročně	Personalistka
Spokojenost zaměstnanců	ročně	1x ročně	Provozní ředitel
Nežádoucí události	měsíčně	půlročně	Hlavní sestra
Pády	měsíčně	půlročně	Hlavní sestra
Infekce spojené se zdravotní péčí	měsíčně	půlročně	Lékař pro nemocniční nákazy vrchní sestra DIOP, MOJIP, NIP
Úrazy	měsíčně	ročně	Pověřená osoba BOZP
Dekubity	měsíčně	půlročně	Hlavní sestra
Laktační úspěšnost na GPO	měsíčně	půlročně	Vrchní sestra GPO
Postpunkční bolest	měsíčně	půlročně	Vrchní sestra ARO
Reoperace	měsíčně	půlročně	Vrchní sestra ARO
Komplikace při operaci	měsíčně	půlročně	Vrchní sestra ARO
Hypotenze u pacientů uvedených do CA	měsíčně	půlročně	Vrchní sestra ARO

## KONCEPCE AUDITŮ ZDRAVOTNICKÝCH PRACOVIŠŤ NEMOCNICE NERATOVICE

Audity pracovišť jsou komplexní audity prováděné v rámci přípravy na reakreditaci Spojené akreditační komise České republiky (SAK ČR) a taktéž slouží jako podpora k udržení programu kvality. **Audity pracovišť nemají vliv na finanční ohodnocování pracovišť.**

### Cíl auditů:

1. edukace zaměstnanců,
2. vyhodnocení souladu systému kvality Nemocnice Neratovice s požadavky SAK ČR
3. bezpečí pacientů a zaměstnanců Nemocnice Neratovice
4. udržení a zvyšování kvality poskytované péče

### A. Plánované audity

Audity budou probíhat na základě plánu Oddělení kvality a o přesných termínech budou vedoucí pracovišť informováni. Před zahájením auditu se auditní tým dohodne se zástupci auditovaného pracoviště, kdo bude auditní tým doprovázet.

### B. Mimořádné (neplánované) audity

Audity, které nejsou pracovišti předem ohlášeny, budou probíhat na všech zdravotnických pracovištích. Tyto audity slouží k ověření funkčnosti nastavených procesů v NN Neratovice.

### Auditní komise:

- a) Audity provádí manažer kvality a určení zaměstnanci odborných profesí vyžádaných z příslušných úseků, kteří jsou jmenováni Radou pro kvalitu a řádně proškoleni v oblasti auditních činností.
- b) Kontrola je prováděna na základě pověření provozního ředitele nemocnice.
- c) Vedoucí auditní skupiny připraví podklady nutné k provedení interního auditu tj. příslušný "**Kontrolní list**" ve kterém jsou uvedeny oblasti, na které je audit zaměřen.
- d) Interní auditoři vyhodnotí provedený interní audit, zaznamenají zjištěné neshody do patřičných formulářů a doporučí opatření ke zlepšení.
- e) Vedoucí auditor seznamuje vedoucí zaměstnance a ti potom seznamují své zaměstnance s výsledky interních auditů. Vedoucí auditor kontroluje dodržování navržených nápravných a preventivních opatření. Vedoucí zaměstnanci provádí školení

zaměstnanců v problematických oblastech viz příloha č. 3 **Koncepce auditů nemocnice Neratovice.**

### **Personální zajištění auditů**

- a) Auditori jsou vybráni tak, aby byla zajištěna jejich nezávislost a objektivnost. Interní auditor nesmí nést odpovědnost za činnosti, které jsou předmětem auditu. Interní audit mohou provádět i externí pracovníci.
- b) Kvalifikační požadavky na pozici interního auditora kvality:
- středoškolské vzdělání
  - doklad ze školení pro interního auditora ve zdravotnictví, příp. jiný srovnatelný doklad o vzdělání v oblasti interních auditů kvality (školení lze provést v rámci nemocnice)
  - znalost interních předpisů Nemocnice Neratovice
  - orientace v zákonných normách týkajících se kontrolovaných oblastí
- c) Pověření k vykonávání činnosti interního auditora kvality je součástí náplně práce, která je uložena na personálním oddělení.
- d) K udržování znalostí a způsobilosti auditorů k provádění auditů podle požadavku legislativy slouží školení, které je prováděno min. 1x za 2 roky a to vlastními a v případě potřeby i externími školiteli.

### **Práva a povinnosti kontrolních pracovníků**

Kontrolní pracovníci jsou při provádění kontroly **oprávněni**:

- a) písemně požadovat, aby zaměstnanci kontrolovaných organizačních jednotek předložili ve stanovených lhůtách originální doklady a další písemnosti, týkající se zjišťovaných skutečností,
- b) vstupovat do prostor v rámci areálu nemocnice Neratovice, které souvisí s předmětem kontroly,
- c) vyžadovat ústní či písemná stanoviska, informace a vyjádření odpovědných pracovníků pro potřeby kontrolní činnosti.

**Kontrolní pracovníci jsou** při provádění kontroly **povinni** zjistit skutečný stav věci a dále jsou **povinni**:

- a) v případě zajištění dokladů písemně potvrdit jejich převzetí,

- b) zajistit ochranu předložených originálních dokladů a pominou-li důvody jejich převzetí, doklady neprodleně vrátit,
- c) pořizovat o výsledcích kontroly zápis,
- d) zachovat mlčenlivost o zjištěných skutečnostech. Porušení tohoto ustanovení bude posuzováno jako porušení pracovní kázně.

### **Povinnosti zaměstnanců kontrolovaných organizačních jednotek**

Zaměstnanci kontrolovaných organizačních jednotek jsou povinni vytvořit podmínky k provedení kontroly.

### **Prověřované oblasti:**

Audity pracovišť budou probíhat dle požadavků SAK ČR, zákonných požadavků a požadavků interních opatření Nemocnice Neratovice v těchto oblastech:

- **BOZP**
- **Evakuační plány a požární ochrana**
- **Odpady**
- **Hygienicko-epidemiologický režim, hygiena rukou**
- **Kontinuita poskytované péče – sledování bolesti, nutriční péče**
- **Léčiva – předepisování, podávání a uchovávání léčiv**
- **Metrologie, evidence přístrojů a zaškolení**
- **Evidence a zacházení s léčivými přípravky, s návykovými léky a přípravky a zacházení s léčivy s vyšší mírou rizika**
- **Stravovací provoz**
- **Bezpečná identifikace pacienta**
- **Práva a edukace pacientů, bezpečí a intimita pacientů**
- **Bezpečná komunikace**
- **Kardiopulmonální resuscitace**
- **Indikátory + program kvality**
- **Rezortní bezpečnostní cíle (dále jen RBC)**
- **Standardy ošetrovatelské péče (dále jen SOP)**
- **Vedení zdravotnické dokumentace**
- **GDPR**

### **Výstup z auditu:**

Zjištění z interních auditů se zaznamenává do příslušných „Kontrolních listů“

- Počet bodů 1 (požadavek splněn)
- Počet bodů 0 (požadavek nesplněn)
- nehodnoceno

O provedené kontrole se pořizuje zápis (záznam, zpráva nebo kontrolní protokol), který musí obsahovat:

- a) předmět kontroly,
- b) termín provedení kontroly,
- c) kontrolované období,
- d) jména kontrolních pracovníků
- e) stručné hodnocení kontrolované oblasti,
- f) zjištěné nedostatky
- g) návrh opatření k odstranění nedostatků.

Zápis o provedené kontrole podepisují všichni kontrolní pracovníci, kteří kontrolu provedli vedoucí pracovníci kontrolovaného úseku.

Závěrečná zpráva je předána vedení kontrolovaného pracoviště, obsahuje zápis nalezených neshod na pracovišti, které jsou v rozporu s vnitřními předpisy Nemocnice Neratovice.

### **Realizace výsledků kontroly:**

Zaměstnanci kontrolovaných organizačních jednotek jsou povinni zjištěné nedostatky odstraňovat v rámci možností již v průběhu kontroly. U nedostatků závažnějšího charakteru musí být vedoucím kontrolovaného pracoviště přijata opatření k nápravě, a to konkrétní, adresná a termínovaná. O jejich přijetí je povinen vedoucí kontrolovaného pracoviště písemně informovat koordinátora kvality Nemocnice Neratovice.

## **POLITIKA A PROGRAM KVALITY**

### **Hlavní myšlenka:**

**Nemocnice Neratovice – nemocnice s úsměvem.**

### **Motto:**

Péči lze poskytovat nejen kvalitně, ale i s úsměvem

### **Mise:**

V rámci Nemocnice Neratovice zabezpečujeme zdravotní péči jak pro obyvatele města Neratovice a přilehlého okolí, tak pro pacienty z celé republiky a ze zahraničí. Respektujeme individuální práva a potřeby pacientů a zaměstnanců. Důraz klademe především na kvalitu poskytované péče, která je zabezpečena spoluprací týmů napříč odbornostmi. Zakládáme si na domácím prostředí a individuálním přístupu ke klientům a jejich rodinám. Skrze profesionální personál a moderní technologie poskytujeme péči všem, kteří ji potřebují bez rozdílu věku, pohlaví, národnosti, náboženského vyznání či sexuální orientace.

Naším cílem je také snížit negativní dopad na životní prostředí pomocí úsporných a ekologických opatření.

### **Vize:**

V gynekologicko-porodnickém oboru je našim cílem poskytovat vysoký standard péče a respektovat individuální přání žen a matek. Chceme zvyšovat již takto velmi vysoký podíl přirozených porodů v naší porodnici.

Jsme předním poskytovatelem lůžkové následné intenzivní péče, kterou budeme dále rozvíjet a implementovat dle nejaktuálnějších vědeckých poznatků a postupů. Kromě kurativní medicíny budeme rozvíjet také paliativní medicínu.

V neposlední řadě poskytujeme péči pacientům na našem interním oddělení a v rámci našich odborných ambulancí. V následujících letech bychom rádi rozšířili spektrum poskytované péče a rozšířili ambulantní odbornosti.

### **Strategie:**

Soustředíme se na zdokonalování a kvalitativní růst naší péče a snažíme se neustále zvyšovat standard námi nabízené péče. Cílem není být největší nemocnicí regionu, ani nemocnicí s nejširším nabízeným spektrem péče. Chceme ale být výborní v tom, co umíme. Naším cílem je proto zdokonalovat naše procesy a zvyšovat standard nabízených služeb i užívaných nástrojů (postupy, medicínská technika, vybavení budovy).

## **Cíle kvality na rok 2020**

### **Celkové:**

- Revize programu zdraví – zavedení nových edukačních materiálů
- Udržování procesu GDPR
- Renovace parku,
- Vytvoření klidové zóny pro pacienty NIP a DIOP - terasa 3NP
- Vznik 2 nových ambulancí v přízemí NN (interní ambulance II, diabetologie)
- Nákup nových lůžek na GPO a renovace nadstandardních pokojů
- Nákup nočních stolků na oddělení DIOP
- Vytvoření místností pro rozhovor s rodinou a pozůstalými

### **Cíle dle indikátorů kvality:**

- Zvýšit počet hlášení NU
- Zvýšit počet hlášení skoro chyb
- Zvýšit počet NU v provozech – úklid, stravovací provoz, recepce, ředitelství
- Zvýšit počet hlášení ISZP lékařem o 10%

## PROGRAM PODPORY ZDRAVÍ

*„Jsou tisíce chorob, ale jenom jedno zdraví.“ Karl Ludwig Borne*

V Nemocnici Neratovice podporujeme program zdravého životního stylu pacientů i personálu. Chceme Vám pomoci k navrácení zdraví a budeme Vás podporovat a pomáhat Vám osvojit si zdravý životní styl.

Na sestavování strategie a náplně programu se podílí ExCom NN, vedoucí pracovníci dotčených provozů, personální oddělení a pracovník pro marketing a komunikaci.

### PODPORA ZDRAVÍ ZAMĚSTNANCŮ:

- psychologická poradna (Malvazinky)
- očkování proti chřipce, klíšťové encefalitidě
- screeningové vyšetření – komplexní vyšetření včetně zhodnocení kardiovaskulárního rizika
- možnost využití služeb zdravotnického personálu Nemocnice Neratovice v případě zdravotních obtíží
- profesionální masáže zkušených fyzioterapeutů Nemocnice Neratovice
- Multisport benefit – podpora aktivního sportování pro zaměstnance

### PODPORA ZDRAVÍ NAŠICH PACIENTŮ

- Diabetologická poradna pro těhotné
- Laktační poradenství,
- Instruktaž péče o novorozence,
- Edukační materiály pro pacienty na odděleních i v ambulancích
- Zajištění duchovních služeb pro pacienty u lůžka,
- zajištění domácí péče a terénní pečovatelské služby ve spolupráci s Farní charitou Neratovice nebo Domácí péče Nemocnice Mělník

### PODPORA ZDRAVÍ VEŘEJNOSTI

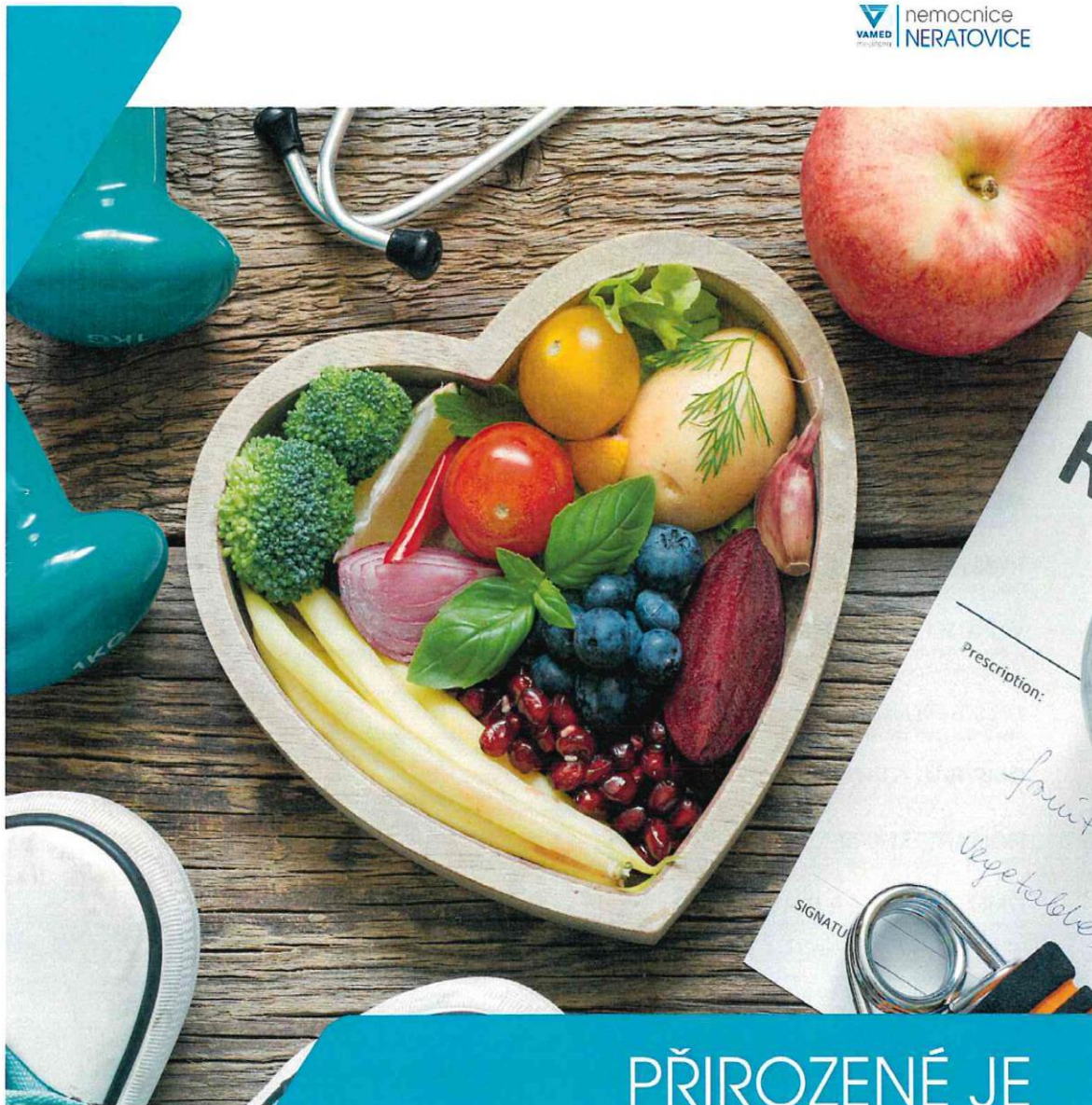
- Akce Den zdraví pro pacienty organizované 1x ročně, průběh akce zabezpečujeme v prostorách nemocnice, kde probíhá měření krevního tlaku, vyšetření hladiny cukru pomocí glukometru, zkouška resuscitace, ECHO vyšetření a možnost natočení EKG,



ošetření drobných kožních defektů, preventivní vyšetření znamének dermatologem, edukace mládeže základních a středních škol – přednášíme o první pomoci

- Snižování negativního dopadu na životní prostředí v rámci provozu nemocnice -
  - a) snižujeme spotřebu jednorázového materiálu a nahrazujeme ho ekologickými alternativami
  - b) zvyšujeme podíl recyklovaného odpadu oproti komunálnímu odpadu
  - c) snižujeme množství odpadu (např. papírových ručníků, tištěných dokumentů)
  - d) snižujeme spotřebu energie (zhasínáním světel tam, kde není potřeba či omezením větrání a zavíráním dveří v zimních měsících)

## VŠEOBECNÁ DOPORUČENÍ PRO ZDRAVÝ ŽIVOTNÍ STYL



PŘIROZENÉ JE  
STARAT SE O SVÉ ZDRAVÍ

**ŽIVOT JE DAR, TAK JEJ UŽÍVEJTE  
CO NEJVÍCE VE ZDRAVÍ A POKOŘE**

# 18 HLAVNÍCH ZÁSAD ZDRAVÉHO ŽIVOTNÍHO STYLU

## CHOĎTE NA PREVENTIVNÍ PROHLÍDKY

Je dobré se dostavit, i když nemáte žádné zdravotní potíže.

## NEJEZTE CUKRY A POLOTOVARY

Začněte postupně nahrazovat sladkosti a koláče ovocem jako jsou např. banány, jablka...

## PIJTE VÍCE VODY

Víte, že doplňování tekutin je nezbytné pro udržení rovnovážného stavu mezi příjmem a výdejem tekutin, který činí 2,5 – 3 litry za den.

## SNÍDEJTE

Snídaně je nejdůležitější část jídla v celém našem dni.

## MĚJTE DOSTATEK SPÁNKU

Dostatek spánku je velice důležitý pro hubnutí a naopak jeho nedostatek vede k tloušťnutí.

## HÝBEJTE SE A CVIČTE – AKTIVITA ZDRAVÉHO ŽIVOTNÍHO STYLU

Pokud chcete začít žít zdravě a více se hýbat, tak začněte pomalu, pro začátek stačí i pár minut denně.

## VAŘTE SI DOMA DO KRABÍČEK NA CELÝ DEN DOPŘEDU

Kvalitním stravováním z krabiček nejen pomůžete svému tělu zhubnout, ale také nakonec ušetříte spoustu peněz, které vyhodíte v restauracích za smažené a většinou nekvalitní a ochuzená jídla.

## ZVYŠTE PŘÍSUM ZELEININ

Zelenina by měla tvořit velkou část našeho jídelníčku, jelikož obsahuje velké množství vitamínů a minerálů.

## OMEZTE ALKOHOL

Pokud to se změnou jídelníčku a vašeho životního stylu myslíte opravdu vážně, tak je dobré alkohol omezit co nejvíce to půjde.

## PŘESTAŇTE KOUŘIT

Přestat je velice těžké, ale pokud chcete žít zdravým stylem, musíte to překonat.

## OMEZTE ROHLÍKY A DALŠÍ PEČIVO

Pečivo je plné cukrů a levných tuků a tak se do zdravého životního stylu nezapadá. V přechodu na zdravý životní styl je postupně nahrazujte zdravější variantou.

## NEBOJTE SE TUKŮ

Kvalitní tuky, které nalezneme například v avokádu nebo v ořechích a jogurtech jsou pro naše tělo dobré a není třeba se jich bát.

## JEZTE VÍCE KVALITNÍCH BÍLKOVIN

Bílkoviny jsou pro snížení nadváhy velice důležité, a proto je dobré si hledat přísun. Navodí vám pocit sytosti a dodají kvalitní stavební materiál pro vaše svaly.

## CHOĎTE ČASTO VEN NA SLUNCE

Pokuste se být na slunci aspoň chvíli každý den, jelikož je vitamín D ze slunce zcela zásadní pro řadu životních funkcí, ale hlavně máte díky němu dobrou náladu.

## PRAVIDELNÁ STRAVA A MENŠÍ PORCE

Pravidelnost jídla je pro zdravý životní styl také velice důležitá. Nejlépe je jíst každé 2-3 hodiny, jelikož tím zamezíte, že budete mít později chuť na sladké.

## SACHARIDY S NÍZKÝM GLYKEMICKÝM INDEXEM

Pokud chcete, aby vaše energie vydržela co nejdéle, je dobré jíst jako přílohu sacharidy s nízkým glykemickým indexem, jako je například quinoa, hnědá rýže a sladké brambory.

## NEPŘEHÁŇTE TO SE SOLÍ

Omezte přísun soli na 5 - 6 gramů denně (prevence vysokého krevního tlaku)

## NEZAPOMÍNEJTE NA SVÉ KONÍČKY

Najděte si čas pro sebe, své koníčky a aktivní odpočinek zájmovou činností.