

Příručka kvality a bezpečí

PRO ZAMĚSTNANCE NEMOCNICE
PARDUBICKÉHO KRAJE



NEMOCNICE
PARDUBICKÉHO KRAJE

OBSAH

Úvod	2	Vzdělávání zaměstnanců	14
Politika kvality a Etický kodex	2	Zajištění KPR	14
GDPR	3	Bezpečnost prostředí a práce	16
Audity v NPK	4	Manipulace s odpady	16
Práva a povinnosti pacientů a Vnitřní řád NPK	4	Prevence a kontrola infekcí	17
Řešení stížností	4	Hygienická dezinfekce rukou	17
Řešení nežádoucích událostí	5	Manipulace s prádlem	18
Resortní bezpečnostní cíle	6	Metrologie	18
Řízení dodavatelských vztahů	8	Zdravotnické prostředky	19
Pravidla komunikace s veřejností	9	Traumatologický plán	20
Informovaný souhlas	10	Požární ochrana	20
Edukace	11	Bezpečnost informací	21
Zdravotnická dokumentace	11	Zdravotně-sociální péče v NPK	22
Zajištění bezpečnosti zdravotnické dokumentace	12	Horká linka výživy	22
Další vybrané zdravotnické činnosti	13	Péče o duši	23
		Péče o tělo	23
		Etický kodex zaměstnance	24

Vážení kolegové a kolegyně,

Nemocnice Pardubického kraje, a. s., (dále jen NPK) je akreditovaným poskytovatelem zdravotních služeb. Úroveň poskytovaných zdravotních služeb je prověřována každé tři roky externím auditem SAK, o. p. s., a po splnění stanovených podmínek je potvrzena získáním certifikátu. Naším cílem je přiblížit vám systém řízení a hodnocení kvality v NPK a poskytnout stručný přehled vybraných vnitřních předpisů k jednotlivým tématům. V textu naleznete i dotazy, které vás mají motivovat a vést ke zjišťování dalších potřebných informací. Učíme se celý život. Systém kvality je posuzován kontinuálně interními a externími audity (např. ISMS a dalšími). Nález při auditu není výtkou, ale podnětem ke zlepšení zjištěného stavu. Kdykoli vám rádi poskytneme doplňující informace prostřednictvím kontaktů uvedených na konci příručky.

Politika kvality a Etický kodex

Vizi, strategii a hodnoty, kterých chce nemocnice v delším horizontu dosáhnout, by měl znát každý zaměstnanec. Jedná se o naše společné cíle, které sdílíme a které určují jádro činnosti NPK. Toto základní sdělení šíříme ke každému zaměstnanci, ale také k veřejnosti a našim spolupracujícím partnerům.

Mise společnosti

Naše přátelská nemocnice
– vaše trvalá jistota.

Vize společnosti

Společnost Nemocnice Pardubického kraje je jednotný celek s důvěrou vyhledávaný spokojenými pacienty i zaměstnanci, je garantem vzájemné spolupráce a využití odborného potenciálu.

Hodnoty = DOTEK

- Důvěra a respekt
- Odbornost a kvalita
- Týmová spolupráce
- Efektivita
- Komunikace



Indikátory kvality

Indikátor je číslo, pomocí něhož lze kvalitu sledovaného procesu efektivně vyjádřit a měřit. Na základě hodnocení rizik či nežádoucích událostí nemocnice definuje činnost nebo parametr jako indikátor kvality. Mezi povinné sledované indikátory kvality v NPK patří:

- Dekubity
- Pády (úrazy)
- Nedostatky v poskytování kardiopulmonální resuscitace (KPR)
- Ošetrovatelská péče o permanentní močový katétr (PMK)
- Ošetrovatelská péče o periferní žilní katétr (PŽK)
- Spokojenost pacientů se sledováním pooperační bolesti
- Spokojenost pacientů s edukací
- Oprávněnost stížností
- Dodržování práv pacientů (dosažení nejvyšší známky ve vybraných otázkách dotazníku spokojenosti pacientů, které se týkají práv pacientů)
- Realizované interní audity (plánované, mimořádné, manažerské a sebekontrolní) v oblasti vedení zdravotnické dokumentace a jejich výsledky
- Hodnocení spokojenosti zaměstnanců po ukončení adaptačního procesu
- Četnost plně kojených dětí propuštěných do domácí péče
- Sledování komplikací u operačních a invazivních výkonů
- Sledování počtu reoperací do 30 dní u hospitalizovaných pacientů
- Sledování infekcí spojených se zdravotní péčí
- Spotřeba dezinfekčních prostředků k hygienické dezinfekci rukou

Etický kodex zaměstnance

Společným cílem všech zaměstnanců NPK je zajistit kvalitní léčebnou a ošetrovatelskou péči v příjemném a bezpečném prostředí pro všechny. Zaměstnanci nemocnice dodržují Etický kodex jako svůj mravní závazek. Zavazují se jednat v souladu se společným cílem vůči pacientům a veřejnosti, spolupracovníkům a obchodním partnerům nemocnice. Etický kodex zaměstnance je dostupný na každém pracovišti a naleznete ho také na poslední straně této příručky.

Kdo je DPO?

Pověřenec pro ochranu osobních údajů (DPO) je kontaktní osobou pro subjekty údajů (např. zaměstnance) a pro Úřad pro ochranu osobních údajů. Pokud dojde k porušení zabezpečení osobních údajů, je nutné tuto skutečnost nahlásit Pověřenci DPO neprodleně.

Pověřenec DPO:

Ing. Josef Vamberský, LL.M., MPA

Tel. 727 851 941

poverenec@nempk.cz

Co se rozumí porušením zabezpečení osobních údajů?

Za porušení zabezpečení osobních údajů se považuje porušení zabezpečení, které vede k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, změně nebo neoprávněnému poskytnutí nebo zpřístupnění přenášených, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů. Vyšší riziko budou vždy představovat zvláštní kategorie osobních údajů, např. údaje o zdravotním stavu nebo údaje, jimiž lze způsobit subjektu údajů újmu či zásah do jeho práv (např. únik přihlašovacích údajů do elektronického bankovníctví a podobně).

Co to je whistleblowing?

Proces oznámení podezření na protiprávní, neetické nebo jinak nevhodné jednání, ke kterému dochází v rámci organizace nebo v souvislosti s její činností. Oznámení přijímá příslušná osoba. Podrobnější informace naleznete ve směrnici OS_NPK_133.

Co to je GDPR?

Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (General Data Protection Regulation neboli GDPR) je legislativa EU, která výrazně posiluje ochranu osobních údajů občanů. Nařízení je účinné od 25. 5. 2018. NPK v této souvislosti zřídila funkci Pověřence DPO (Data Protection Officer) pro ochranu osobních údajů. Více informací o nařízení naleznete na webových stránkách Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Chraňme informace o pacientovi

Směrnice OS_NPK_78 upravuje činnosti spojené s nahlížením do zdravotnické dokumentace (ZD), pořizováním výpisů, kopií a obrazových záznamů. Informace o zdravotním stavu pacienta lze poskytovat třetím osobám pouze se souhlasem pacienta nebo v případech stanovených zákonem. Po telefonu je možné podávat informace o zdravotním stavu pacienta pouze pokud si je zdravotnický pracovník jist identitou tazatele na druhé straně, kterou ověří smluvným heslem. Podávat informace o zdravotním stavu může pouze lékař. V případě, kdy pacient nemůže s ohledem na svůj zdravotní stav určit osoby, které mohou být informovány o jeho zdravotním stavu, mají právo na aktuální informace a na pořízení výpisů a kopií ZD osoby blízké. Osoba blízká je příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství; jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně počítavala jako újmu vlastní; má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí. Pokud pacient zakázal nebo nevysslovil souhlas, lze informaci podat pouze v případě, že je to v zájmu ochrany jejich zdraví nebo ochrany zdraví další osoby, a to pouze v nezbytném rozsahu. Více se dočtete v předpise.

Audity v NPK

K získání informací o aktuálním stavu procesů v nemocnici slouží interní audit. Interní audit je nezávislá, dokumentovaná, ověřovací a konzultační činnost zaměřená na zdokonalování procesů. Výstupem je auditní zpráva popisující stav v době auditu. V případě nepochopení dotazů při auditech se nezdářejte dotázat znovu a požádat o vysvětlení tak, abyste mohli správně odpovědět na položené otázky. Není vhodné se auditu vyhýbat nebo zbytečně tématu rozvádět. Interní audit provádí vyškolený interní auditor, který prověřuje stav procesů a činností na základě plánu auditů. Audit může provádět prostřednictvím pozorování, dotazování, kontroly písemných dokumentů nebo tzv. stopování, kdy auditor mapuje celý proces poskytované péče nebo služby od začátku do konce.

*Znáte výstupy interních auditů?
Co děláte na pracovišti pro nápravu
zjištěných neshod?*

Práva a povinnosti pacientů a Vnitřní řád NPK

Všichni pacienti, kterým jsou poskytovány zdravotní služby, musí být, pokud to aktuální situace a jejich zdravotní stav umožňují, seznámeni se svými právy. Práva a povinnosti pacientů jsou zakotveny v zákoně č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, v platném znění. Postup při zajišťování jejich práv a potřeb je uveden ve směrnici OS_NPK_43. Informace o právech a povinnostech pacientů jsou dostupné na každém oddělení.

Vnitřní řád NPK je souborem informací pro pacienty, kteří jsou hospitalizováni v NPK. Jedná se o základní pravidla chování a podmínek pobytu v NPK, která byla přeložena do několika světových jazyků.

Aktuální Vnitřní řád naleznete na webových stránkách nemocnic NPK.

www.nempk.cz/informace/vnitri-rad-pro-pacienty



Řešení stížností

Svou nespokojenost spojenou s pobytem v NPK může vyjádřit nejenom pacient sám, ale také jeho zákonný zástupce, opeatrovník nebo osoba zmocněná pacientem či zaměstnanec. Za správu agendy stížností odpovídá manažer kvality / pověřená osoba dané nemocnice. Stížnosti jsou v NPK evidovány a zpracovávány v elektronickém systému SOS NEMO. Podmínky šetření stížností jsou zakotveny v legislativě a ve vnitřním předpisu OS_NPK_21. Každou stížností se zabýváme a hledáme v ní prostor pro zlepšení. Pokud se na vás obrátí kdokoliv s požadavkem na podání stížnosti, vždy je nejvhodnější reagovat vstřícně a se zájmem o řešení problému. V pracovních dnech je možné kontaktovat manažera kvality / pověřenou osobu, anebo vedoucího pracovníka pracoviště, kdy je vhodné a možné vzájemnou komunikací a vysvětlením situaci objasnit a případně nespokojenost pacienta vyřešit. Pokud není situace takovému řešení příznivá, pak můžete v mimopracovní době nabídnout formulář k podání stížnosti nebo zajistit kontaktní údaje stěžovatele a ty předat manažerovi kvality / pověřené osobě, kteří již zajistí další kroky k jejímu prověření.

*Jak seznámíte pacienta
cizince s jeho právy?*

Řešení nežádoucích událostí

Nežádoucí událost (NU) je nepředvídaná a nežádoucí situace vyskytující se v rámci nemocnice, která se svým charakterem, průběhem a dopadem vymyká z běžné pracovní činnosti. Může se jednat o chybu při léčbě či péči o pacienta, ztráta zdravotnické dokumentace, incident v zabezpečení dat, chyba zaměstnance při podávání léčiv, pád pacienta, vznik dekubitu při hospitalizaci, porucha přístroje a jiné. Takové události musí být zaznamenány do elektronického systému SOS NEMO. Hlášení NU popisuje směrnice OS_NPK_04.

Nežádoucí událost může nahlásit každý zaměstnanec. V SOS NEMO naleznete jednoduchý elektronický formulář, jehož vyplněním odešlete nežádoucí událost k řešení manažerovi kvality a dalším odpovědným osobám. Nežádoucí události, které se týkají přímo pacienta, musí být zároveň zaznamenány do jeho zdravotnické dokumentace. Se systémem hlášení v SOS NEMO budete seznámeni v průběhu adaptačního procesu.

Umíte v případě potřeby vyhledat
řád řízení dokumentace?

Kdy, kdo a jak může NU nahlásit:

1. Při NU, která se týká zdraví osob, zajistíte optimální lékařskou a ošetrovatelskou péči pacientovi.
2. Hlásí ten, kdo nežádoucí událost způsobil, zjistil nebo byl jejím vznikem přítomen.
3. Provedte hlášení NU do elektronického formuláře v systému SOS NEMO, který je dostupný z každého počítače nemocnice.
4. Hlášení v elektronické podobě se vyplňuje co nejdříve po vzniku NU.

Řízená dokumentace a legislativa

Systém řízení vnitřní dokumentace je podrobně popsán v ŘD_NPK_01_Řád řízení dokumentace. Dokumenty jsou umístěny v systému DMS. **Do složky „Moje k vyřízení“ přicházejí nově vydané a aktualizované předpisy, se kterými se zde elektronicky seznámíte.** Po vydání nového předpisu přijde zaměstnanci notifikační e-mail, přes který se může přímo dostat do DMS a s daným předpisem se seznámit. Zaměstnanci mají povinnost seznámit se s řízenou dokumentací, jejími změnami v rozsahu svých činností a dodržovat povinnosti z ní vyplývající. Seznámení s dokumentem musí být prokazatelné. Distribuován je hlavní dokument se všemi jeho přílohami a formuláři.

Odbor právní a organizační pravidelně sleduje vydávání právních norem a zprostředkovává informace o nově vydaných předpisech příslušně odborným útvarům. Odpovědní zaměstnanci (garanti předpisu) jsou povinni na základě těchto změn aktualizovat svou vnitřní dokumentaci.

Víte, co znamená?

1. Datum platnosti dokumentu – kdy byl dokument schválen v systému řízení dokumentace?
2. Datum účinnosti dokumentu – od kdy je dokument závazný a vymahatelný?

Proč hlásit nežádoucí události?

1. Nabízíme dostupnost elektronického formuláře a rychlost hlášení.
2. Garantujeme nesankční přístup.
3. Zajišťujeme důvěrnost hlášení.
4. Umožňujeme anonymní hlášení.
5. Nežádoucí událost může nahlásit každý zaměstnanec.
6. Využíváme informace pro zvyšování bezpečí pacientů, návštěvníků a zaměstnanců.
7. Analyzujeme závažné nežádoucí události.
8. Informujeme o nežádoucích událostech.
9. Učíme se společně z chyb a skorochyb.
10. Vážíme si každého hlášení nežádoucí události. Podrobněji viz I_NPK_26.

Neostýchejte se nežádoucí událost nahlásit. Hlášení pomáhá předcházet opakování chyb.

Resortní bezpečnostní cíle (RBC)

Pro zajištění a udržení kvality bezpečné péče se má poskytovatel zdravotní péče řídit platnou legislativou ČR, zejména:

- zákonem č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách, v platném znění, který nařizuje, že poskytovatel zdravotních služeb je povinen zavést interní systém hodnocení kvality a bezpečí,
- vyhláškou č. 102/2012 Sb., o hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče,
- věstníkem MZ ČR č. 8/2012, ve kterém je zmíněna klasifikace a metodika sledování nežádoucích událostí ve zdravotnictví,
- věstníkem MZ ČR č. 5/2012, s informací o minimálních požadavcích pro zavedení interního systému hodnocení kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb, včetně zavedení RBC,

- věstníkem MZČR č. 16/2015, který uvádí minimální požadavky pro zavedení interního systému hodnocení kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb,
- a dalšími legislativními požadavky.

Resortní bezpečnostní cíle vytváří preventivní rámec ke snížení rizik poškození pacientů i jiných osob v procesech poskytování zdravotních služeb. Jsou součástí Akčního plánu kvality a bezpečnosti zdravotní péče. Vycházejí z Doporučení Rady Evropské unie o bezpečnosti pacientů, z doporučení WHO a z doporučení World Alliance for Patient Safety. Tyto cíle byly upraveny pro národní podmínky.

Účelem Resortních bezpečnostních cílů Ministerstva zdravotnictví ČR je snížení rizik ve frekvenčně nejrizikovějších oblastech poskytování zdravotní péče.

*Jak správně označíte
místo operačního výkonu?*

*Jakou barvu identifikačního
náramku má alergický pacient?*

Resortní bezpečnostní cíle jsou zapracovány do tzv. bezpečnostních karet

- RBC1 – Bezpečná identifikace pacientů (BK_NPK_01, BK_NPK_02),
- RBC2 – Bezpečnost při používání léčivých přípravků s vyšší mírou rizikovosti (BK_NPK_03),
- RBC3 – Prevence záměny pacienta, výkonu a strany při chirurgických výkonech (BK_NPK_10, Verifikační protokol ZD_NPK_03),
- RBC4 – Prevence pádů (BK_NPK_08, BK_NPK_09),
- RBC5 – Zavedení optimálních postupů hygieny rukou při poskytování zdravotní péče (BK_NPK_04),
- RBC6 – Bezpečná komunikace (BK_NPK_07),
- RBC7 – Bezpečné předávání pacientů (BK_NPK_17),
- RBC8 – Prevence vzniku proleženin (dekubitů) u hospitalizovaných pacientů (BK_NPK_06, BK_NPK_26).

Bezpečnostní karty jsou dostupné v systému DMS, kde si je vyhledáte.

V tištěné podobě jsou bezpečnostní karty dostupné také přímo na pracovištích.

Více k RBC naleznete pod tímto odkazem:

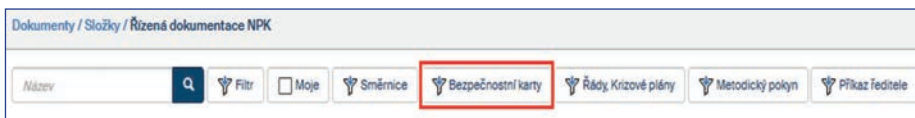


www.nempek.cz/informace/resortni-bezpecnostni-cile

Podrobnější informace naleznete ve směrnici OS_NPK_11_Management řízení rizik a bezpečí při poskytování zdravotních služeb.

RBC4 – Prevence pádů

Víte například, že důležitým preventivním opatřením proti pádu je zajistit a kontrolovat, aby při úklidu pracovišť byly mokré podlahy označeny výstražnou cedulí / kuželem a pacient zůstal na lůžku nebo židli a návštěva na bezpečném místě, dokud podlaha neuschne? Pracovnice úklidu uklízí tak, aby část chodby nebo prostoru zůstala vždy suchá a umožňovala bezpečný průchod.



Řízení dodavatelských vztahů

Za činnosti zajišťované v nemocnici dodavatelským způsobem (externími firmami) odpovídá NPK na základě uzavřené smlouvy, přičemž za kontrolu kvality odpovídá vedoucí zaměstnanec pracoviště, který danou službu přebírá (úklid, strava apod.).

Smluvní partner NPK je vybírán:

- v souladu s OS_NPK_36_Postup při zadávání veřejných zakázek,
- na základě nabídky smluvního partnera nebo zájmu NPK. Více naleznete například v těchto předpisech:
- OS_NPK_32_Pravidla pro uzavírání písemných smluv a jejich evidenci a zveřejňování v registru smluv,
- OS_NPK_64_Politika řízení dodavatelů informačních a komunikačních technologií a služeb v době plnění smluvních závazků.

Veškerý proces směřující k uzavření smlouvy probíhá povinně prostřednictvím SW DMS (Document management system).

Jak probíhá zpracování smluv?

Výběr / nabídka smluvního partnera, tedy podnět k uzavření smlouvy včetně nezbytných příloh a posouzení podkladů.



Vyhotovení návrhu smlouvy mezi smluvními partnery za použití NPK vzorové smlouvy (do základních ustanovení vzorových smluv je zakázáno VSTUPOVAT bez vědomí právního odboru s výjimkou specifikace smluvní strany, předmětu, ceny a termínu plnění).



Návrh smlouvy je odpovědným zaměstnancem zadán prostřednictvím DMS přímo do sekvenčního (postupného) schvalovacího procesu.



Připomínkové řízení.



Vypořádání připomínek z připomínkového řízení.



Schvalování a podepisování smluv. Smlouvu jako první podepisuje protistrana.



Evidence a archivace smluv.

Pravidla komunikace s veřejností

Zdravotníci jsou pro veřejnost díky svému odbornému vzdělání významným zdrojem odborných informací. Veřejný zájem vzbuzuje i způsob fungování instituce jako takové. Je-li zaměstnanec NPK v kontaktu s veřejností jako její zástupce, měl by také dbát jejich interních pravidel pro komunikaci s veřejností. Specifickou skupinu veřejnosti představují novináři. V kontaktu s nimi je třeba si uvědomit, že vše, co je novináři sděleno, může být následně použito v médiích. Proto informace médiím předávají pouze k tomu pověřené osoby.

Za všech okolností směřujte prvotní kontakt s médii na tiskovou mluvčí nebo zaměstnance oddělení komunikace a marketingu.

Sociální sítě patří mezi nejvyužívanější komunikační kanály současnosti. Využívá je i NPK, a to s veškerým respektem k vlastnímu Etickému kodexu. Zaměstnanci NPK se řídí pravidly komunikace na sociálních sítích a v online prostředí v souladu se směrnicí OS_NPK_162_Manuál krizové komunikace. Zásady krizové komunikace jsou dále popsány směrnicemi OS_NPK_159_Pravidla komunikace na sociálních sítích a v online prostředí a OS_NPK_118_P_02_Postup komunikace s médii.

Dojde-li k nežádoucí události, jejíž medializace by mohla NPK jakýmkoli způsobem poškodit, musí být zaměstnancem zaevidována do systému SOS NEMO a zároveň musí být neprodleně informována tisková mluvčí společnosti.

Tisková mluvčí:

Mgr. Kateřina Semrádová, LL.M.

Tel. 601 324 207

katerina.semradova@nempk.cz

Poskytování informací pacientům se řídí pravidly, která by měla být v souladu s:

- právy pacientů,
- Etickým kodexem zaměstnance,
- povinnou mlčenlivostí zdravotníků vycházející z legislativy,

- GDPR,
- ISMS a povinností informace zabezpečit,
- akreditačními standardy,
- smluvním vztahem a závazky zaměstnance k NPK.

Základní pravidla komunikace naleznete pod tímto odkazem:



Co také obsahuje Etický kodex zaměstnance NPK?

Zaměstnanec se vyvaruje každého jednání slovem či skutkem, kterým by mohl poškodit dobré jméno společnosti. Své výhrady k práci ostatních zaměstnanců a stanoviska či názory k problémům nemocnice vyjadřuje vždy v interní diskusi na vhodném místě a vhodným způsobem. Takovým místem však nejsou sociální sítě ani veřejný mediální prostor.

Správné schéma předávání informací a komunikace s médii

zaměstnanec



tiskové oddělení



média

média



tiskové oddělení



zaměstnanec

Některé související dokumenty

- OS_NPK_43_Zajišťování práv a potřeb pacientů,
- OS_NPK_07_Politika bezpečnosti mobilních zařízení,
- OS_NPK_65_Politika fyzické bezpečnosti,
- OS_NPK_61_Politika organizační bezpečnosti,
- OS_NPK_68_Příručka bezpečnosti informací,
- OS_NPK_67_Slovník pojmů informační bezpečnosti,
- OS_NPK_152_Povinnosti a některá oprávnění zaměstnance v oblasti zajištění bezpečnosti dat,
- ŘD_NPK_17_Spisový řád NPK,
- BK_NPK_07_Bezpečná komunikace.

Informovaný souhlas

Písemný informovaný souhlas pacient podepisuje vždy při přijetí do nemocnice, před operací, zdravotním výkonem či vyšetřením. Zdravotnický pracovník musí pacienta srozumitelně informovat o důvodu a povaze poskytované zdravotní péče a každého zdravotního výkonu včetně jeho možných následků, omezení, alternativ, rizik a právě k tomu slouží informovaný souhlas. Zdravotnický pracovník by měl vždy brát ohled na aktuální zdravotní stav pacienta, na jeho věk a rozumovou vyspělost.

V případě vyjádření informovaného souhlasu nezletilou osobou nebo u osoby s omezenou svéprávností, která není k tomuto činu právně způsobilá, uděluje souhlas zákonný zástupce nezletilého, případně úřední osoba, která je tímto právem zmocněna. U starších dětí se přihlíží k jejich názorům a schopnosti porozumět situaci, a to úměrně jejich věku a vyspělosti. Důležité informace k těmto oblastem naleznete v předpisech: OS_NPK_47_Informovaný souhlas pacienta a podávání informací v NPK; MP_NPK_02_Odmítnutí zdravotních služeb v NPK. Informovaný souhlas je vyjádřením svobodné vůle pacienta – jeho autonomie. Respekt k pacientově autonomii je jedním ze základních principů medicíny a v současné době je i právně ošetřen. NPK má seznam obligatorních výkonů, ke kterým je vyžadován písemný informovaný souhlas. Tento seznam je umístěn na intranetu NPK.

Kdo chce, informace si aktivně získává!

Edukace

Edukace je výchova pacienta k samostatnější péči o vlastní onemocnění, při které přebírá část odpovědnosti za vlastní zdraví. Zároveň edukace slouží ke zlepšení spolupráce pacienta či jeho rodiny se zdravotnickým týmem. Je to proces celkové výchovy a vzdělávání, jehož cílem je nejen získávání určitých vědomostí a poznatků, ale i dosažení určité změny v chování pacienta. V edukačním procesu by pacient měl získat nové informace, pochopit je a umět je ve svém životě použít. Měl by si osvojit určité dovednosti, jak v činnosti teoretické (např. výpočty, rozhodování v problémových situacích), tak v činnosti praktické (např. obsluha zdravotnických prostředků, aplikace léčebných úkonů, realizace zdravého způsobu života).

Písemné edukační materiály slouží jako podpůrný prostředek při edukaci a umožňují pacientovi předat stěžejní informace. Tyto materiály vytvářejí naši odborníci a jsou dostupné v DMS systému ve složce Formuláře pod záložkou Edukační materiály. Uceleným souborem jsou například edukační materiály k dietnímu systému v NPK a jiné. Více naleznete právě v systému DMS.

Zdravotnická dokumentace (ZD)

Zdravotnická dokumentace je systematicky vedený soubor údajů, informací a obrazových materiálů vztahujících se ke konkrétnímu pacientovi, jeho zdravotnímu stavu a postupu zdravotnického zařízení při poskytování zdravotních služeb. Zdravotnická dokumentace je základním prostředkem „doložitelnosti“ prováděných činností a vývoje zdravotního stavu pacienta v čase a poskytuje zdroj informací pro prokázání postupu lege artis a kvality poskytovaných zdravotních služeb. Vedení zdravotnické dokumentace a veškeré nakládání s ní podléhá zákonným povinnostem a příslušným ustanovením zákona

Jak na kontrolu zdravotnické dokumentace?

- Kontrolní tým by měl být ve složení 1 lékař a 1 NLZP daného pracoviště.
- Kontroly se provádějí dle elektronických kontrolních listů umístěných v aplikaci SOS NEMO.
- Kontrolní listy jsou v souladu s OS_NPK_79.
- Při nízké úspěšnosti kontroly, tj. 75 % a méně je povinností vedoucího pracoviště zvýšit četnost kontrol, informovat manažera kvality a následně plánovat mimořádné audity na daném pracovišti.
- Výstupy z kontrolní činnosti je nutno projednat s vedením daného pracoviště.

Předpis OS_NPK_26 stanovuje povinnost provádět interní kontroly zdravotnické dokumentace vedené klinickým pracovištěm.

č. 372/2011 Sb., v platném znění, přičemž je nutno se řídit též akreditačními standardy, standardy ISMS, zákonem o ochraně osobních údajů a dalšími právními předpisy a normami, které vycházejí ze zákonných požadavků.

Vedení zdravotnické dokumentace v NPK se řídí OS_NPK_79, která s výše uvedenými normami koreluje. Stanovuje požadavky a minimální obsahové náležitosti jednotlivých součástí zdravotnické dokumentace při jejím vedení a zpracování.

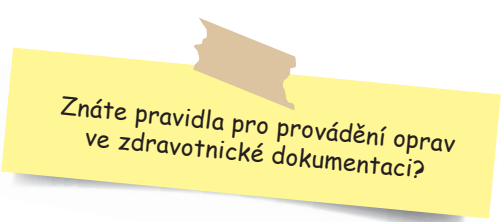
Zajištění bezpečnosti zdravotnické dokumentace

- Rozsah přístupu k datům a informacím každého z nás musí vždy odpovídat obsahu pracovních povinností, které nám byly přiděleny.
- Dokumentace je uchovávána odděleně v prostoru se zabezpečeným přístupem, např. uzamykatelných vozících, kartotékách a místnostech. Vstup do těchto prostor je řízen tzv. klíčovým režimem.
- Postup nahlížení do zdravotnické dokumentace, pořizování výpisů, kopií a obrazových záznamů stanovuje předpis OS_NPK_78.
- Listiny, média a zařízení na nichž jsou osobní údaje uloženy, jsou skladovány a archivovány pouze po nezbytně nutnou dobu. Po uplynutí této doby jsou skartována v souladu se Spisovým řádem ŘD_NPK_17.
- Práva a povinnosti zaměstnance při nakládání s informačními aktivy podrobně stanovuje předpis OS_NPK_152.

Základní požadavky na vedení zdravotnické dokumentace jsou:

- srozumitelnost,
- čitelnost,
- pravdivost,
- úplnost,
- chronologická posloupnost,
- používání pouze povolených zkratk,
- označení časovým vymezením,
- potvrzení jmenovkou a podpisem.

Precizní vedení dokumentace je krokem k minimalizaci chyb, a tím i k eliminaci nežádoucích událostí. Je prostředkem k zajištění kvalitní, bezpečné a průkazné péče.



Znáte pravidla pro provádění oprav ve zdravotnické dokumentaci?

Další vybrané zdravotnické činnosti

Laboratorní výsledky

Laboratoře přijímají požadavky k vyšetření biologického materiálu na základě správně vyplněných žádanek v KIS. V případě zjištění kritických hodnot vyšetření hlásí laboratoř výsledky telefonicky přímo na pracoviště, kde jsou tyto hodnoty zaznamenány do zdravotnické dokumentace pacienta dle BK_NPK_07 a je na ně reagováno.

Co jsou LASA léčiva?

Léčiva podobně vypadající – podobně znějící (Look-alike sound-alike), jejichž záměnou může dojít k závažnému poškození pacienta. Tato léčiva jsou identifikována ve spolupráci s klinickými farmaceuty a zveřejňována formou informačního letáku I_NPK_25.

Podmíněná ordinace

Jedná se o ordinaci léčivého přípravku, jehož podání je podmíněno případnou změnou zdravotního stavu. Taková ordinace léčivého přípravku je přípustná pouze za předpokladu, že je jednoznačná a nesmí dávat možnost různého výkladu pro sestru. Příkladem podmíněné ordinace je podávání analgetik, kde je indikace k podání vymezena škálou VAS, dávkou, minimálním intervalem podání a maximální denní dávkou.

Př.: Ibalgin 400 mg tbl., 1 tbl. p. o. při VAS 4–10, min. po 6 hod., max. denní dávka 3 tbl. Sestra zaznamená čas podání takové medikace do ZD pacienta. Další dávku nesmí podat dříve, než je uvedeno v ordinaci nebo po dohodě a písemné ordinaci ošetřujícího lékaře.

Ordinace a podávání léčiv

Během hospitalizace odpovídá zdravotnický personál za podání veškerých léků. Všechny léky během pobytu v nemocnici předepisuje ošetřující lékař a podává sestra. Léky musí sestra podávat z původního balení přímo pacientovi. Léčiva se pacientům ordinují písemně do zdravotnické dokumentace. Z ordinace musí být prokazatelné, kdo a kdy léčivo pacientovi předepsal. Při předepisování léčiva lékař vždy uvede: název léčiva, gramáž, resp. koncentraci účinné látky, lékovou formu, dávkování / rychlost podávání, čas a způsob podání.

Je zakázáno:

- ordinovat léčivý přípravek „podle potřeby“,
- svévolně zaměňovat lékařem naordinovaná léčiva za generika.

Každý zaměstnanec, který podává léky, musí vždy ověřit totožnost pacienta.

Záměna pacienta v případě podávání léčiv může mít fatální následky!

Víte, co znamená žlutý náramek?

Vzdělávání zaměstnanců

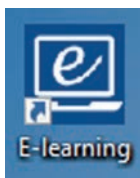
Vzdělávání zaměstnanců popisuje směrnice OS_NPK_22. Součástí personálního úseku je odbor vzdělávání.

Kontakt na odbor je:

vzdelavani@nempk.cz

E-learning a jeho prostředí

Řada školení a kurzů, které musí zaměstnanci NPK absolvovat, probíhá prostřednictvím e-learningu, do něhož se každý zaměstnanec přihlásí přes odkaz **elearning.nempk.cz** (uživatelské jméno a heslo je stejné jako do vašeho e-mailu). Přístup získává nový zaměstnanec automaticky. Zde jsou každému uživateli zpřístupňovány kurzy a školení, které má v daném termínu splnit. Upozornění přijde zaměstnanci do e-mailu vždy před termínem splnění konkrétního kurzu. Ovládání je opravdu jednoduché. Každý zaměstnanec je povinen plnit povinná e-learningová školení.



Personální řízení

Personální řízení v NPK popisuje směrnice OS_NPK_55. Vedoucí zaměstnanec každého pracoviště odpovídá za absolvování všech povinných školení u sebe i u svých podřízených.

Máte splněna všechna povinná školení?

Zajištění KPR

Kardiopulmonální resuscitace (KPR) je jedním z nejdůležitějších úkonů v rámci první pomoci, který nesnese žádný odklad. Dalšími neodkladnými stavy jsou dušení, poruchy základních životních funkcí (vědomí, dýchání, oběhu) a masivní krvácení. Včasnou pomocí můžete někomu skutečně zachránit život. RES tým lze z pevné linky aktivovat na čísle 2222. Telefonní čísla (linky) na RES tým jsou také uvedena na identifikační kartě zaměstnance. Každý zaměstnanec NPK musí znát základy kardiopulmonální resuscitace a první pomoci a je povinen účastnit se pravidelných e-learningových školení v této oblasti. Všichni zdravotníci musí takové školení absolvovat i prakticky, a to každý rok. Postup KPR je popsán v předpise OS_NPK_94.

Znáte číslo na resuscitační tým?

Kolaps nebo závažné zhoršení stavu?

Hlasitě volejte o POMOC
a zhodnoťte stav pacienta.

Známky života?
NE



Známky života?
ANO

Privolejte resuscitační tým



KPR 30:2

Zahajte KPR s použitím
pomůcek



Nalepte elektrody a připojte monitor.
Proveďte defibrilaci
(pokud je indikována)



Rozšířená neodkladná
resuscitace (po příchodu
resuscitačního týmu)

Privolejte lékaře,
v případě nutnosti
resuscitační tým



Zajistěte pacienta např.
kyslíkem, monitorací,
i.v. vstupem



Předejte pacienta
do další péče

Víte, kde jsou uloženy pomůcky
a defibrilátor? Umíte pomůcky
bezpečně použít?

Nepřímá srdeční masáž (dospělý):
Hrudník stlačujte uprostřed
(na hrudní kosti), a to do hloubky
zhruba 5 cm, frekvencí 100-120
stlačení za minutu. Paže mějte
propnuté v loktech.

Bezpečnost prostředí a práce

Každý zaměstnanec NPK je povinen podle svých možností dbát o svou vlastní bezpečnost, o své zdraví i o bezpečnost a zdraví spolupracovníků, kterých se bezprostředně dotýká jeho jednání.

Při práci je zaměstnanec povinen používat osobní ochranné pracovní prostředky a pomůcky, které mu byly v souladu s příslušnými předpisy pro daný výkon práce přiděleny. Při každém zranění je třeba ihned práci přerušit, zranění ošetřit, informovat vedoucího zaměstnance a nahlásit pracovní úraz do systému SOS NEMO. Zde si bez přihlášení do aplikace vyberete ikonu Pracovní úraz a dále lokalitu, ve které pracovní úraz hlásíte.

Pro výkon práce v NPK je nutná pravidelná preventivní prohlídka u lékaře závodně preventivní péče určeného zaměstnavatelem, který posoudí způsobilost k vykonávání práce, což je popsáno v OS_NPK_45_Zajištění pracovnělékařských služeb.

Manipulace s odpady

Zaměstnanci nemocnice jsou povinni počínat si při nakládání s odpadem tak, aby neohrožovali životní prostředí, bezpečnost a zdraví osob. Veškeré informace o manipulaci s odpady naleznete ve směrnici OS_NPK_31.

Odpad se třídí v místě vzniku (vyšetřovna, sesterka, ambulance, laboratoř apod.) podle druhu do příslušných odpadkových košů, ve kterých musí být sáčky nebo pytle určené barvy dle FV_NPK_157. Za třídění odpadů je zodpovědný každý zaměstnanec.

Léčivé přípravky nevyhovující kvality, např. s prošlou dobou použitelnosti, se odkládají do zajištěných označených nádob a následně se likvidují.

Osobní ochranné pracovní prostředky (OOPP)

NPK má vypracovaný plán bezpečnosti a ochrany zdraví při práci pro všechna pracoviště, včetně stanoveného rozsahu osobních ochranných prostředků. S ohledem na Zákoník práce a rizika možného ohrožení života a zdraví zaměstnanců NPK, byla vydána OS_NPK_28_Poskytování OOPP, mycích, čistících, dezinfekčních prostředků a ochranných nápojů. Osobními ochrannými pracovními prostředky se rozumí takové ochranné prostředky, které chrání zaměstnance před riziky, nesmí ohrožovat jejich zdraví, nesmí bránit při výkonu práce. Mezi osobní ochranné pracovní prostředky patří také pracovní oděvy a obuv.

Některé související předpisy:

- OS_NPK_57_Prevence přenosu infekčního agens
- OS_NPK_12_Program prevence a kontroly infekcí NPK
- OS_NPK_45_Zajištění pracovnělékařských služeb
- BK_NPK_11_Standardní opatření pro omezování přenosu infekčního agens
- BK_NPK_04_Hygiena rukou při poskytování zdravotní péče
- BK_NPK_05_Používání rukavic
- BK_NPK_15_Postup při oblékání a svlékání osobních ochranných pracovních pomůcek (OOPP)

Prevence a kontrola infekcí

Důraz je kladen na sledování a snižování výskytu infekcí spojených se zdravotní péčí. V každé nemocnici působí sestra pro kontrolu a prevenci infekcí, která patří v organizaci struktuře pod ústavního epidemiologa NPK. Hlavními pilíři prevence a kontroly infekcí je hygiena rukou, používání ochranných pomůcek, dekontaminace, dezinfekce, asepsy, bezpečná manipulace s ostrými předměty a sterilizace. Dále zajištění infekčních pacientů v izolačním režimu, racionální antibiotická politika a zajištění péče o personál, například prostřednictvím očkování a periodických pracovnělékařských prohlídek. NPK má stanoven interní Program prevence a kontroly infekcí viz OS_NPK_12. Tato oblast je rovněž zahrnuta v e-learningových školeních, např. Hygienicko-epidemiologický režim.

Kontakty na sestry pro kontrolu a prevenci infekcí:

PKN: 702 237 987
CHN: 734 360 906
SYN: 607 038 720
LIN: 725 508 495
OUN: 601 201 873

Hygienická dezinfekce rukou

Ruce jsou nejdůležitějším pracovním nástrojem a současně jsou možným zdrojem infekcí. Toto riziko lze snížit důslednou hygienou. Správný postup hygienického mytí rukou a hygienické dezinfekce rukou je znázorněn manuály umístěnými u umyvadel a dávkovačů s mýdlem a dezinfekčním přípravkem.

Základní pravidla hygienické dezinfekce rukou:

1. Na suché ruce do dlaní aplikujte dostatečné množství dezinfekčního přípravku.
2. Ruce udržíte po celou dobu dezinfekce vlhké.
3. Každý pohyb opakujte 5x, pořadí není rozhodující.
4. Nechte dezinfekční přípravek zaschnout.
5. Po zaschnutí si ruce neoplachujte ani neutírejte.
6. Doba trvání celé procedury je 20 sekund.

Hlavní zásady v prevenci respiračních onemocnění

- Dodržování rozestupů
- Používání jednorázových kapesníků
- Provedení hygieny rukou po použití a odhození kapesníku
- Očkování
- V případě, že pociťujete příznaky onemocnění, zůstaňte prosím doma do odeznění příznaků, a svůj zdravotní stav konzultujte se svým praktickým lékařem
- V období zvýšeného výskytu akutních respiračních onemocnění je personálu při poskytování péče pacientům důrazně doporučeno vždy používat ochranu dýchacích cest (respirátor min. třídy FFP2)

Manipulace s prádlem

Manipulace s čistým a špinavým prádlem vychází z vyhlášky č. 306/2012 Sb. (příloha č. 5 k vyhlášce) v platném znění. Organizačně-provozní zajištění je uvedeno v provozních řádech pracovišť. Proces značení, praní až po výdej čistého prádla (včetně oprav) a manipulace s prádlem během přepravy vozidly je řešen samostatným Provozním řádem prádelny. Požadavky na praní zdravotnického prádla jsou podstatně přísnější než na praní prádla z jiných typů provozů. Celý postup, jak správně manipulovat s prádlem, naleznete ve směrnici OS_NPK_42_Manipulace s prádlem na klinických pracovištích NPK.

Dvě základní pravidla při manipulaci s prádlem u lůžka pacienta

- Výměna ložního prádla se provádí dle potřeby, min. 1x týdně, vždy po kontaminaci, před operačním výkonem a vždy po propuštění či přeložení pacienta.
- Při manipulaci s prádlem u lůžka pacienta používá zdravotnický personál základní ochranné pracovní prostředky: jednorázovou zástěru a rukavice. Po skončení práce provede hygienickou dezinfekci rukou.

Chemické látky

Je zakázáno uchovávat nebezpečné chemické látky a směsi v nevhodných či neoznačených obalech, popřípadě v obalech od potravin a nápojů.

Originální obal musí být do doby spotřebování vždy zachován.

Požadavky platné legislativy ES v oblasti nakládání s chemickými látkami a směsmi v NPK shrnuje směrnice OS_NPK_35. Souvisejícím předpisem je OS_NPK_31_Pokyny pro nakládání s odpady.

Na obalech jsou důležité standardní věty o nebezpečnosti, tzv. H-věty a pokyny pro bezpečné zacházení, tzv. P-věty.

V místě manipulace s chemickými látkami MUSÍ být dostupné ochranné pracovní pomůcky, bezpečnostní list a především pak postup první pomoci v případě zasažení chemickou látkou.

Odpadové hospodářství a nakládání s chemickými látkami a směsmi jsou povinná školení vedená formou e-learningu.

Metrologie

Metrologie je vědní a technický obor. Zabývá se měřením různých technických a fyzikálních veličin. Jejím podoborem je tzv. zákonná metrologie, která se zabývá definováním a standardizací měrných jednotek pro stanovení velikosti veličin a také pravidly pro jejich používání. V Metrologickém řádu ŘD_NPK_06 jsou stanovena jednotná pravidla pro dodržování zákonných požadavků. Měřidla, která se používají při poskytování zdravotních služeb, musí být vždy funkční a splňovat požadavky na přesnost měření. Z tohoto důvodu musí být všechna měřidla evidovaná a mít platnou kalibrační nebo ověřovací značku. Zda není měřidlo propadlé, zjistí uživatel z kalibrační či ověřovací značky umístěné na daném měřidle nebo u pověřeného správce měřidel pracoviště.

Při zjištění, že se měřidlo odchyluje od parametrů deklarovaných výrobcem, musí pracoviště přestat toto měřidlo okamžitě používat a řádně označit nápisem NEPOUŽÍVAT. Správce měřidel je povinen informovat metrologa a domluvit s ním další postup.



Kalibrační značka pracovního měřidla, na které je vyznačen měsíc a rok příští kalibrace.



Úřední značka stanoveného měřidla vydaná autorizovaným metrologickým střediskem K130 – poslední dvojčíslí znamená rok, ve kterém bylo provedeno ověření měřidla. Například u tonometru je lhůta dva roky.

Zdravotnické prostředky (ZP)

Zdravotnický prostředek je nástroj, přístroj, pomůcka nebo zařízení pro účely:

- diagnózy, prevence, monitorování, léčby nebo mírnění nemoci,
- vyšetřování, náhrady anatomické struktury či fyziologického procesu.

Pracovník – uživatel ZP je povinen se před každým použitím zdravotnického prostředku přesvědčit o jeho řádném technickém stavu, funkčnosti a možnosti bezpečného použití. Nefunkční ZP je nutno viditelně označit nápisem NEPOUŽÍVAT a bez zbytečného odkladu závadu ohlásit vedoucímu zaměstnanci pracoviště. Uživatel odpovídá za správné používání ZP v souladu s návodem k obsluze a správnou údržbu.

Zdravotnické prostředky se dělí do tříd I, IIa, IIb a III podle vzrůstající míry rizikovitosti pro pacienta. Zdravotnický pracovník zaznamená do dokumentace pacienta použití zdravotnického prostředku v riziku třídy IIb a vyšší.

Pokud dojde k nežádoucí události v souvislosti se zdravotnickými prostředky nebo existuje-li podezření na takovou událost, je třeba nahlásit nežádoucí událost do SOS NEMO. Hlášení na SÚKL v případě, že šlo o závažnou nežádoucí událost provádí manažer kvality v lokalitě (včetně informací o prostředku, výrobci, dodavateli a jině).

Traumatologický plán (TP)

Cílem traumatologického plánu NPK je vytvoření funkčního systému poskytování nemocniční neodkladné a následné péče, který efektivně reaguje na vznik hromadného postižení zdraví jako následek mimořádné události a zajišťuje převzetí zraněných osob od Zdravotnické záchranné služby Pardubického kraje. Traumatologický plán je revidován nejméně jednou za 2 roky a dále při každé změně. Viz I_NPK_34_Postup při krizové situaci.

K aktivaci traumatologického plánu jednotlivých nemocnic dojde na základě přijaté výzvy o hromadném neštěstí. Aktivaci provádí vedoucí lékař určený v traumatologickém plánu. Zaměstnanci všech zdravotnických pracovišť v rámci NPK musí být připraveni zvládnout situaci spojenou s přijetím velkého počtu zraněných. V traumatologickém plánu jsou detailně rozpracovány jednotlivé postupy a vymezeny kompetence při příjmu raněných. V SOS NEMO je uveden aktuální seznam klíčových zaměstnanců včetně jejich telefonních čísel. Informace o aktivaci TP jsou zprostředkovávány systémem SOS NEMO (zasláním SMS, zavoláním). V průběhu aktivace traumatologického plánu je stanoven tzv. krizový štáb, který řídí činnost celé nemocnice. Prověрка připravenosti nemocnic a složek IZS na mimořádné události je prováděna 1x ročně. Nácvik obvykle simulujeme s profesionálně namaskovanými figuranty.

Důležitá čísla:

HASIČI – 150
ZÁCHRANNÁ SLUŽBA – 155
POLICIE – 158
TÍŠŇOVÁ LINKA – 112

Požární ochrana (PO)

Osoba odborně způsobilá v PO nebo technik PO kompletně zajišťuje preventivní požární činnosti v NPK. V případě vzniku požáru má každá nemocnice stanovené místo ohlašovny požáru.

V případě nezastižení pracovníků ohlašovny požáru je nutné kontaktovat přímo hasiče na lince 150.

Jak dále postupovat a jak se chovat na pracovištích při vzniku požáru, je popsáno v Požární poplachové směrnici. Školení v PO je povinným e-learningovým školením pro všechny zaměstnance.

Místo zřízení ohlašovny požáru:

PKN – hlavní vrátnice, budova č. 13
CHN – hlavní vrátnice
OUN – vrátnice/recepce areálu
SYN – budova akutní medicíny / vstupní hala – vrátnice
LIN – vrátnice

Kontakty ohlašovny požáru:

PKN – 1408
– 602 526 434
CHN – 3200
– 732 793 399
OUN – 8245
– 465 710 245
SYN – 9103
– 461 569 103
LIN – 7164
– 461 655 164

Bezpečnost informací

Ochrana informací v oblasti kybernetické a informační bezpečnosti je naše společná odpovědnost. Pro naplňování hlavního poslání nemocnice – **poskytování zdravotní péče** – mají velký význam informace. Závislost pracovišť při svých činnostech na informacích, zejména v elektronické formě, jejich dostupnosti i jejich věrohodnosti je vysoká a vyžaduje odpovídající ochranu.

Ochrana informací: každodenní náplň každého zaměstnance

Ochrana informací předchází omezením nebo přerušením provozních činností vašich pracovišť, finančním škodám, technickým selháním, ztrátě důvěry pacientů, reputačním škodám u veřejnosti nebo porušení zákonných povinností.

Ochrana informací: společný zájem

Každý zaměstnanec svým každodenním jednáním ovlivňuje ochranu informací nemocnice, důvěrnost informací o pacientech i stabilitě poskytovaných služeb.

- Respektuje pravidla pro práci s informacemi – s citlivými informacemi zachází podle jejich určení a interních pravidel. Základní zásady, pravidla a postupy jsou uvedeny v OS_NPK_152_Povinnosti a některá oprávnění zaměstnance v oblasti zajištění bezpečnosti dat (oblast ISMS).
- Nepodceňuje vzdělávání v oblasti kybernetické bezpečnosti, zejména o hrozbách při práci s PC a jejich možných následcích. Stejná pravidla může použít i při domácích aktivitách s počítačem, mobilem, tabletem.
- Používá informace a zařízení nejen s vědomím jejich výhod, ale i hrozeb a jejich následků.
- Dodržuje zásadu prázdné obrazovky.
- Předává chráněné informace jen oprávněným osobám, zkontroluje jejich převzetí.

Jak se podílí každý zaměstnanec na ochraně informací?

- Chrání svou elektronickou identitu, hesla a přístupové údaje – nikomu je nesdílí a používá je pouze pro pracovní účely.
- Je ostražitý u čtení e-mailů a zpráv – podezřelé zprávy neotvírá a v případě pochybností je nahlašuje na ICT.
- Používá schválené systémy a zařízení – nepoužívá neověřené aplikace nebo služby pro práci s firemními informacemi.
- Hlásí bezpečnostní incidenty – jakoukoli ztrátu, podezřelou aktivitu nebo jiné bezpečnostní události oznamuje bez zbytečného odkladu na ICT.

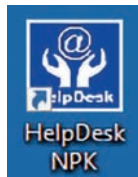
Co dělat při potížích nebo v nesnázích při činnostech s informacemi?

Využijte služeb ICT úseku e-mailovým kontaktem na adresu:

helpdesk@nempk.cz

konkrétní žádosti, hlášení – záznamem na HelpDesk: helpdesk.nempk.cz/

ikona na ploše PC



Zdravotně-sociální péče v NPK

Komplexnost a kvalita péče ve zdravotnictví zahrnuje i sociální práci s pacientem. Jejím cílem je prevence sociálního vyloučení pacienta a úsilí o zajištění všech dostupných zdravotních i sociálních služeb v rámci zachování nebo zlepšení kvality jeho života. Zdravotně-sociální pracovník je nedílnou součástí multidisciplinárního týmu zdravotnického zařízení a hraje aktivní roli v celém léčebném i ošetrovatelském procesu. Radu a pomoc poskytují tito odborníci i našim zaměstnancům.

Kontakty:

PKN – 725 626 533

CHN – 702 221 661

– 734 360 916

OUN – 602 150 304

– 724 414 833

SYN – 725 550 102

LIN – 605 318 658

Horká linka výživy

Horká linka výživy NPK disponuje týmem zkušených nutričních terapeutů, kteří nabízejí pomoc s širokou škálou problémů v oblasti výživy. Ke každému pacientovi přistupují individuálně dle jeho nutričních potřeb. Poradenství a podporu pro zdravé stravování a životní styl poskytují i našim zaměstnancům.

Kontakty:

pondělí–pátek 7.00–14.00 hodin

PKN – 720 069 921

CHN – 720 069 922

SYN – 720 069 923

LIN – 720 069 924

OUN – 720 069 925

E-mail:

horkalinka.pkn@nempk.cz

horkalinka.chn@nempk.cz

horkalinka.oun@nempk.cz

horkalinka.syn@nempk.cz

horkalinka.lin@nempk.cz

E-maily je možné zasílat kdykoliv. Přejde-li e-mail po pracovní době, nutriční terapeut odpoví tazateli následující den.

Dodržování soukromí pacientů

Dodržování práv pacientů, důstojné zacházení, ohleduplnost a respektování soukromí pacientů jsou jednou z hlavních podmínek k poskytování kvalitní péče. Co můžete udělat pro zachování soukromí pacienta? Nezpovídat ho před jinými osobami, nesdělovat informace bez uvážení, při vyšetření omezit přítomnost dalších osob, vizitu nepovažovat za výslech, klepat na dveře, nenechávat zdravotnickou dokumentaci bez dozoru, s pacientem hlavně mluvit, ne pouze sbírat data, oslovovat ho jménem a titulem. Tyto dva příklady nám to nejlépe dokreslí:

Výrok zdravotníka:

„Myslím, že důstojnost lze zachovat za všech okolností, i když pracujete pod časovým tlakem nebo s omezenými prostředky. Vždy si ponechejte určité povědomí a empatii. Jde o to udržet si vlastní důstojnost, a když ji máte pevně v sobě, můžete třeba rozdávat i ostatním.“

Výrok pacienta:

„Šla jsem k odborníkovi a on, místo aby se mnou promluvil, celou dobu psal. Mohla jsem být klidně slon! Pak řekl sestře: Vezmi ji vedle a řekni jí, ať se svleče. A já jsem na to řekla: Copak jsem neviditelná?“

Péče o duši

NPK nabízí pacientům, rodinným příslušníkům, ale i zdravotníkům poskytnutí duchovní služby. Každý pacient má právo si službu duchovního vyžádat, přijmout či odmítnout. Co duchovní služba v nemocničním prostředí nabízí? Službu mlčenlivé přítomnosti u lůžka pacienta, naslouchání, diskrétního rozhovoru, modlitby, četby z Bible, doprovázení a bohoslužby. Kontakty na duchovní jednotlivých církví jsou umístěny ve složce Informací pro pacienty a jejich doprovody a jsou dostupné na klinických odděleních. Duchovní služby v lokalitách popisují přílohy předpisu OS_NPK_43.

Kontakty na nemocniční kaplany:

PKN – 720 820 974
CHN – 720 820 974
LIN – 724 110 457
OUN – 601 102 922
– 724 414 802
SYN – 731 405 517

Psychosociální péče je dále zajišťována týmem peerů a krizových intervntů. Služba vychází z akutních potřeb zdravotnických pracovníků. Aktivní práce peerů a zdravotnických intervntů je v systému dobrovolná. Systém služby je popsán předpisem OS_NPK_30_Systém psychosociální intervenční služby.



Péče o tělo

Podporujeme odvykání kouření. V celém areálu NPK je na základě zákonných ustanovení zakázáno kouřit s výjimkou vyhrazených a označených míst.

Kontakty na poradny pro odvykání kouření:

PKN – 720 842 696
OUN – 465 521 007
LIN – 702 247 628



Potřebujete poradit s nějakou otázkou?

Obraťte se na svého vedoucího zaměstnance nebo školitele v adaptačním procesu. K dispozici je vám rovněž manažer kvality v lokalitě na těchto kontaktech:

PKN – 466 011 138
CHN – 469 653 131
OUN – 465 710 385
SYN – 461 569 412
LIN – 461 655 113

Kde vyhledáte řízené dokumenty?

Přihlášení do systému DMS:
Kliknutím na odkaz na ploše vašeho PC nebo zadáním **dms.nempk.cz/** do internetového vyhledávače.

Přihlášení: AD nebo

 Uživatelské jméno ve tvaru: jmeno.prijmeni (bez diakritiky).

 Heslo je stejné jako heslo, které používáte pro přístup do své e-mailové schránky.

Kliknutím na odkaz Řízená dokumentace se dostanete do složky, kde je uložena řízená dokumentace NPK.

Kliknutím na odkaz Lokální ŘD PKN, CHN, SYN, LIN, OUN se dostanete k řízené dokumentaci jednotlivých lokalit.

Pro další práci se systémem DMS získáte informace v Řádu řízené dokumentace ŘD_NPK_01 a v e-learningu, kde je dostupná prezentace pro práci v DMS.

ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE

NEMOCNICE
PARDUBICKÉHO KRAJE, a. s.



Společným cílem všech zaměstnanců nemocnice je zajistit kvalitní léčebnou a ošetrovatelskou péči v příjemném a bezpečném prostředí pro všechny. Zaměstnanci nemocnice dodržují etický kodex jako mravní závazek. Zavazují se jednat tak, aby bylo dosaženo naplnění společného cíle vůči pacientům a veřejnosti, vůči jejich spolupracovníkům a obchodním partnerům nemocnice a tak, jak považují sami tyto zaměstnanci za správné a vhodné, pokud by směřovalo vůči nim.

Etika a odbornost

Zaměstnanec za všech okolností respektuje etický kodex své profese, zejména

- **Etický kodex lékaře** (České lékařské komory),
- **Etický kodex stomatologa** (České stomatologické komory),
- **Etický kodex farmaceuta** (České lékárnické komory),
- **Etický kodex České asociace sester** (ČAS),
- **Etické zásady zdravotnického pracovníka nelékařských oborů,**
- **Etický kodex fyzioterapeutů,**
- **Mezinárodní etické směrnice pro biomedicínský výzkum,** jakož i práva pacientů, práva specifických skupin pacientů a především individuální přístup k pacientům při řešení jejich potřeb, vyplývající zejména z
- **Kodexu o právech pacientů,**
- **Charty práv dětí v nemocnici.**

Zaměstnanci nemocnice tvoří tým profesionálů, který za všech okolností považuje za čest poskytovat vysoce kvalifikovanou zdravotní péči pacientům, jejichž potřeby a zájmy jsou vždy na prvním místě.

Komunikace

- Naše komunikace je otevřená. Jednání zaměstnanců je vstřícné a korektní.
- Zaměstnanci jsou si vědomi důležitosti informací o pacientech a poskytují jim patřičnou ochranu.
- Zaměstnanci budují důvěryhodné a korektní vztahy s pacienty, mezi sebou a všemi poskytovateli zdravotních služeb, případné problémy řeší nekonfliktně v souladu s pokyny vedoucího pracovníka.
- Zaměstnanci nehodnotí činnost jiných poskytovatelů ani pracovišť nemocnice před pacienty.
- Svě výhrady k práci ostatních zaměstnanců a stanoviska či názory k problémům nemocnice vyjadřují zaměstnanci vždy v interní diskusi na vhodném místě a vhodným způsobem.
- Médium poskytuje informace, vyjádření a stanoviska pouze tiskový mluvčí nemocnice.

Spolupráce

- Týmová práce je základem činnosti nemocnice. Zaměstnanci – členové týmu – dbají na dobré mezilidské vztahy mezi kolegy, mezi podřízenými a nadřízenými, kladou důraz na profesionalitu, včetně profesionality multidisciplinárního týmu při řešení potřeb pacientů.
- Zaměstnanci předávají své praktické i odborné zkušenosti svým kolegům a spolupracovníkům.

Závazek vedení společnosti vůči zaměstnancům

- Vytváříme poslání a vizi nemocnice a jdeme příkladem.
- Společného úspěchu lze dosáhnout jen vzájemnou spoluprací všech zaměstnanců. Společný úspěch závisí však zároveň na etickém jednání, odpovědnosti a kvalitě práce každého zaměstnance. Vytváříme předpoklady pro zabezpečení korektního a spolupracujícího prostředí v celé nemocnici.
- Rozvíjíme dialog mezi zaměstnanci a managementem. Respektujeme názory zaměstnanců.

Loajalita

- Zaměstnanec je loajální vůči Nemocnici Pardubického kraje, a. s.; vyvaruje se každého jednání slovem či skutkem, kterým by mohl poškodit dobré jméno nemocnice.
- Zaměstnanec se vědomě neúčastní žádné činnosti, která se neslučuje s řádným výkonem jeho pracovních povinností nebo tento výkon omezuje.

Střet zájmů

- Zaměstnanec se vyvaruje střetu svého soukromého zájmu a závazků ze svého postavení v zaměstnání, především neposkytne zvláštní zacházení či výhody svým blízkým a dalším osobám, k nimž jej váže jakýkoliv osobní vztah nebo zájem, pokud takové zacházení či výhody nelze po právu poskytnout i jiným, a jedná vždy v nejlepším zájmu nemocnice.

Závěrečné ustanovení

- Kodex navazuje na základní práva a povinnosti zaměstnanců uvedené v zákoníku práce a pracovním řádu. Zásadní porušování bude posuzováno jako porušení zákoníku práce, resp. pracovního řádu se všemi z toho vyplývajících důsledky.

MUDr. Tomáš Gottvald

generální ředitel Nemocnice Pardubického kraje, a. s.

V Pardubicích, 1. 4. 2016



NEMOCNICE
PARDUBICKÉHO KRAJE

