

PLÁN ZVYŠOVÁNÍ KVALITY PÉČE

v Psychiatrické léčebně Petrohrad, příspěvkové organizaci,

na rok 2024

Plán celkového zvyšování kvality péče a bezpečí pacientů je v PLP proces, který slouží k efektivnějšímu vyhodnocení potřeb pacientů, co nejrozsáhlejšímu využití zdrojů a minimalizaci rizik. Řízení kvality představuje nikdy nekončící cykly zlepšování. 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. Cílem programu je dodržovat program zvyšování kvality a bezpečí poskytovaných služeb, pravidelně podstupovat reakreditace dle standardů kvality k nezávislému a objektivnímu posouzení funkčnosti a efektivity programu, ale zejména motivovat všechny zaměstnance k aktivní účasti na programu a zapojit je do společného úsilí o trvalé zvyšování kvality péče.

Principem je udržování kontinuálního zlepšování systému kvality, které vede:

- k trvalému zlepšování bezpečnosti a spokojenosti pacientů i zaměstnanců,
- ke zlepšování ekonomické stability,
- k udržení a posílení dobré pověsti a image PLP

Plán zvyšování kvality péče pro rok 2024 je zaměřen na udržení úspěšně získaného „Certifikátu kvality a bezpečí zdravotních služeb“, který jsme získali v roce 2023.

Za účelem plnění plánu využíváme zejména interních auditů, které jsou zaměřeny na prevenci rizik v oblastech, jako je např. dodržování hygienických předpisů, manipulace s léčivými přípravky, identifikace pacienta atd.

K realizaci cílů je samozřejmě nutná plná podpora vedení léčebny, motivace pracovníků ke změnám, kvalitní spolupráce zaměstnanců, zvyšování vzdělávání zaměstnanců, práce na zkvalitnění standardů a jejich zavádění do léčebného a ošetrovatelského procesu a měření a vyhodnocování kvality. Dále je nutné zajistit spolupráci v oblasti prevence onemocnění a podpory zdraví. Nejdůležitějším prvkem je ale osobní zodpovědnost každého zaměstnance za vykonanou práci a jejich podpora při zavádění nových procesů a postupů v léčebně.

Jednotlivé činnosti lze rozdělit do následujících oblastí:

1) Standardizace poskytovaných zdravotních služeb

- a) Dodržování rezortních bezpečnostních cílů.
- b) Multidisciplinární spolupráce uvnitř PLP i vně.
- c) Podpora komunikace a spolupráce mezi jednotlivými úseky léčebny, tj. podpora uvnitř PLP.
- d) Udržování procesu ochrany osobních údajů (GDPR).

- e) Pokračování v humanizaci prostředí a bezpečí pro pacienty.
- f) Pokračování v programu snižování délky hospitalizace pacientů s využitím resocializační lůžek, spolupráce TMT a služeb chráněného bydlení PLP.
- g) Vytvoření specifického programu pro pacienty s návykovými nemocemi.

ZODPOVĚDNOST: PRIM + Tým kvality péče + NOP

2) Sledování spokojenosti pacientů a personálu v souladu s vnitřní metodikou

Provést průzkum spokojenosti pacientů i zaměstnanců dle předem schválené metodiky (formuláře „Hodnocení spokojenosti pacientů a Dotazníku spokojenosti personálu“) a využít získaných informací ke zvýšení kvality poskytované péče a spokojenosti pacientů a zaměstnanců.

ZODPOVĚDNOST: Tým kvality péče

3) Provádění hodnocení zaměstnanců poskytujících zdravotní péči

Systém hodnocení je prováděn **jedenkrát ročně** a je zaměřen na **zaměstnance poskytující zdravotní péči**. Hodnocení zaměstnanců obsahuje hodnocení pracovního výkonu zaměstnance, plnění stanovených povinností, zhodnocení absolvovaných vzdělávacích aktivit a stanovení plánu vzdělávání a osobního rozvoje na následující období. Hodnocení přispívá k vytvoření motivačního firemního klimatu, napomáhá otevřené komunikaci uvnitř podniku, ke zvyšování kvality poskytované péče, zlepšení a zkvalitnění pracovního výkonu zaměstnance a ke vzájemnému sdílení firemních hodnot a principů. Je zde nutně provázáno hodnocení situační a systémové. Mezi situační hodnocení patří hodnocení na místě: pochvala, výtka a poskytnutí zpětné vazby. Systémové hodnocení je prováděno pomocí strukturovaného formuláře, které obsahuje jak sebehodnocení zaměstnance, tak hodnocení nadřízeného pracovníka. Přímý nadřízený hodnocení zpracuje a jeho výsledky formou hodnotícího pohovoru projedná s hodnoceným zaměstnancem.

Hodnocení **zaměstnanců technického úseku** je prováděno **v případě potřeby** (např. při změně osobního ohodnocení, porušení pracovních povinností § 301 ZP). bí.

4) Vnitřní kontrolní činnost pomocí interních auditů dle schváleného plánu auditů pro rok 2024

- a) Pravidelné audity **uzavřené zdravotnické dokumentace**.
- b) Pravidelné kontroly **ošetřovatelské dokumentace** prováděné staničními sestrami formou stopaře – frekvence sudý měsíc v roce, kontrola 5 ks dokumentace.
- c) Pravidelné kontroly **ošetřovatelské dokumentace** prováděné jednou měsíčně primárními sestrami.
- d) Provádění interních auditů kvality dle schváleného plánu auditů pro rok 2024.

ZODPOVĚDNOST: Tým kvality péče + PRIM + NOP + Staniční sestry

5) Sledování indikátorů kvality péče

Pomocí indikátorů (ukazatelů) kvality sledujeme výskyt definovaných událostí, které vypovídají o kvalitě procesů a výsledků léčebny. Cílem sledování indikátorů kvality a následných opatření vyvozených z výsledků sledování je prevence opakování chyb, snížení rizik a zvýšení efektivity a kvality sledovaných procesů.

- a) Pracovní úrazy.
- b) Dekubity.
- c) Pády pacientů.
- d) Stížnosti a pochvaly.
- e) Sledování počtu použití omezovacích prostředků; snížení počtu omezení s využitím deeskalační techniky.
- f) Nežádoucí události.
- g) Nozokomiální nákazy.
- h) Medikační pochybení.
- i) Správnost vedení zdravotnické dokumentace.
- j) Průkazná následná spolupráce zařízení s návaznými komunitními službami v regionu (% pacientů, kteří byli průkazně doporučeni k následné extramurální péči) (statistika v IS HIPPU - N0080185).
- k) Dodržování lidských práv.

ZODPOVĚDNOST: PRIM + NOP + Staniční sestry + Vedoucí technického úseku +
Vedoucí psychiatrické rehabilitace

6) Vzdělávání personálu

- a) Školení v oblasti „sebeobrany“ a „deeskalace“.
- b) Školení v oblasti desinfekce a úklidu.
- c) Školení v oblasti BOZP a PO.
- d) Školení v oblasti hojení ran.
- e) Organizace a zajištění vzdělávání v oblasti psychoterapeutických přístupů.
- f) Teoretické i praktické školení v oblasti kardiopulmonální resuscitace.
- g) Vzdělávání v oblasti sociálních služeb, komunitních služeb.
- h) Vzdělávání v oblasti specializace Specializační vzdělávání v oboru Ošetrovatelská péče v psychiatrii.
- i) Vzdělávání v oblasti lidských práv dle metodiky WHO, zejména pro nově příchozí zaměstnance.
- j) Pokračování ve vzdělávání NLZP formou pokračování v rotaci personálu po jednotlivých stanicích PLP.

ZODPOVĚDNOST: PRIM + Tým kvality péče + NOP + Staniční sestry + Vedoucí
psychiatrické rehabilitace + Vedoucí technického úseku

6) Oblast bezpečí prostředí

Bezpečnostní prověrky konané minimálně 2x ročně.

Účastníci: Bc. M. Worofka, manažer kvality, zástupce odborů.

ZODPOVĚDNOST: Vedoucí technického úseku

Mgr. Alena Novotná

Manažer kvality

Ing. Ladislav Henlín

ředitel PLP