

■ kvalita

NOVÝ PŘÍSTUP K VÝZKUMU SPOKOJENOSTI



Nemocnice Na Homolce se již druhý rok po sobě připojila k celostátnímu projektu Kvalita očima pacientů, který do značné míry umožňuje porovnat jednotlivá zdravotnická zařízení z pohledu nemocných. „Nadále již tedy nebudeme hodnotit spokojenost našich nemocných průběžně a vlastním dotazníkem,“ říká Mgr. Barbora Vaculíková, vedoucí Oddělení kontroly kvality NNH. Pacienti však o možnost kdykoli vyjádřit svůj názor nepřijdou. K dispozici budou mít formuláře, které však už nemají formu strukturovaného dotazníku, ale spíše poskytují prostor pro volně formulované sdělení. K jejich předání slouží schránky rozmístěné po NNH.

■ aktuálně

CO SE ZMĚNILO NA UBYTOVNĚ

Od 1. 4. jsem dostala ke svému pracovnímu úvazku ještě úvazek po paní Herdové, která odešla z Nemocnice Na Homolce. Paní Herdová měla na starost ubytovnu a pět bytových domů. Zatím se snažím „prokusat“ problematiku bytů (zákony, vyhlášky, námitky nájemníků, investice do bytových domů...). Na ubytovně jsem část zodpovědnosti předala na vrátně, kdy si každá plně zodpovídá za svou 12hodinovou směnu. Já jsem na ubytovně pouze v úterý a ve čtvrtek dopoledne. V přízemí máme čtyři pokoje vyhrazené pro stážisty a doprovod pacientů. Pokoj má kuchyňský kout, koupelnu, WC. Je vybaven dvěma lůžky, LCD televizí, dvoumístným, varnou konvicí. Cena za osobu a noc je 400 Kč vč. DPH.

Hana Kuklíková, vedoucí Oddělení pronájmů NNH

■ SestraFest



Po pozitivních zkušenostech z loňského roku se Nemocnice Na Homolce opět zúčastnila SestraFestu. Tato akce, která má za úkol veřejnosti představit ošetřovatelství v co možná nejšířší podobě, se konala na Staroměstském náměstí 25. května. Tentokrát zde práci sester NNH prezentovali zástupci neurologie, neurochirurgie a chirurgie. Dalším cílem tohoto setkání je prostě se pobavit, k čemuž přispělo i odpolední a večerní vystoupení několika kapel.

„Pro nás, pro sestry z chirurgie, bylo toto setkání s veřejností velmi zajímavé. Lidé zvědavě reagovali na papírovou maketu robota Da-Vinci, kterou nám zapůjčila přímo firma,“ říká Miloslava Gandalovičová z Oddělení všeobecné chirurgie NNH. „Překvapivě byly reakce kolemjdoucích na implantáty kyčelních kloubů. Měli jsme s sebou implantáty z doby před třiceti lety, kdy totální endoprotézy byly vyráběny z těžké nerezavějící oceli, až po implantáty používané v současnosti, vyráběné nejčastěji z titanu. Během celé akce jsme s kolegy odpovídali na někdy neuvěřitelné otázky, rozdávali propagační materiály naší nemocnice spolu s telefonickým kontaktem na naše pracoviště. Myslím si, že takhle akce byla přínosná nejen pro veřejnost, ale také pro nás. Seznámili jsme se s prací sester na jiných pracovištích, v jiných nemocnicích,“ dodává.

„Další prosím“ aneb Co trápí sestry na recepcích a ambulancích

Práce na recepci či v ambulanci klade specifické nároky na komunikační dovednosti sester. Na to, jak efektivně zvládat neustálý proud pacientů, aniž by sestra ohrozila vlastní duševní zdraví, se zaměřila série seminářů s názvem „Další prosím“. Proběhly v období mezi lednem až červnem 2010 a ve dvou denních blocích se jich postupně zúčastnilo 127 sester NNH. Vzdělávací akci připravila společnost Optima Health přímo na míru NNH. Lektorky PhDr. Martina Venglářová a Mgr. Hana Boháčková naše ambulantní provozy nejprve navštívily a o potřebách a požadavcích nemocnic hovořily s vrchní sestrou polikliniky Evou Kuříkovou a s pracovníci Oddělení vzdělávání NNH. Školení bylo začleněno na efektivní zvládnutí konfliktních situací, profesionální způsob komunikace s pacienty a posílení týmové spolupráce. Jeho součástí byl rozvoj dovedností, které mohou sestru chránit před stresem. Podle hodnocení lektorek se ve všech skupinách vytvořila dobrá, pozitivně laděná pracovní atmosféra, která umožňovala pojmenování některých problémů, jimiž sestry denně čelí. Obě lektorky konstatovaly, že v NNH je nastavena kvalita komunikace na vyšší úrovni než ve srovnatelných nemocnicích v ČR.

Sestry oceňovaly společné setkání mimo NNH, zajímaly je nové poznatky o komunikaci, možnost diskutovat a vzájemně se informovat o práci na jednotlivých typech pracovišť. Ukázala se také rozdílnost záležitosti mezi sestrami v ambulancích a v recepcích. Odbornost a ocenění pacientů i kolegů je zřejmě dosažitelnější u sester v ambulancích, recepce jsou více vnímány jako administrativní zóna a „nárazník“.

Překvapením pro sestry byla analýza konfliktních rozhovorů s pacientem, kdy se dozvěděly, že obě strany mají shodná očekávání a prožívají stejné pocity. Efektivitu do těchto situací přinášela jasná pravidla komunikačních dovedností a uvědomění si vlastní profesionality: „Oddělit osobnost od problému, na některé námitky nereagovat a především, pacienta nevyhovávat.“ V blocích o stresu sestry výtaly příklady o akutním zvládnutí stresu, rady a podpůrný přístup týmu a lektora, rovněž i nácvik relaxačních cviků, které lze použít na pracovišti. A co na to sestřičky? Super, skvělé, úžasné... lektorky, prostředí, máme zájem o další vzdělávání.

Martina Břízová, Oddělení vzdělávání NNH



A co by mohlo sestrám pomoci?

Vzhledem k tomu, že lektorky kurz „Další prosím“ měly možnost otevřeně diskutovat s poměrně velkou skupinou sester, je jisté relevantní jejich názor na to, co by se v pracovních podmínkách sester mohlo zlepšit. V doporučení, jež po této vzdělávací akci zpracovaly, navrhuji například opatření v následujících vymezených oblastech.

Pracovní hygiena

Poměrně častým jevem je, že sestry nevyužívají přestávku na oběd a během ní docházejí práci, kterou nelze zvládnout během řádné pracovní doby („nestiháme“), např. vyplňování karet. Jsou však oddělení, jež zavřou a sestry odejdou společně na oběd. Navrhujeme přijmout opatření, aby sestry mohla a zároveň i musela využít polední pauzu, během níž si odpočine, např. zavést jasný systém střídání pracovníků. Náročná práce bez pauzy se musí projevit ve zvýšené chybovosti, vede však i k předčasnému vyhoření. Některé recepce nemají žádné zázemí, kde se setra může „nadechnout“. Po celou pracovní dobu je tedy exponována požadavkům nemocných, často i frontě pacientů, kteří vyžadují její pozornost. Jedná se o významný stresor. Pokud je to možné, navrhuje se oddělení prostoru mezi dvěma recepcemi nebo minimálně vytvoření dostatečného prostoru pro každou z nich. Je velice psychicky náročné, pokud sestra tráví hodiny v prostředí, kde vedle ni mlouví kolegyně a současně na ni mlouví pacienti.

Vedení lidí

Zařadit probírání denního provozu na ambulancích a recepcích na program pravidelných pracovních schůzí. Ukázalo se, že sestry nema-

jí možnost sdělit svoje námitky, ale ani nápady na zlepšení provozu, organizace práce atd. Bude nutné sestry i povzbudit, často mají dobré nápady, ale nenavrhnou jejich realizaci. Zavést pravidelné pracovní pohovory nadřazených se sestrami (hodnocení práce, další rozvoj), kde bude mít sestra prostor hovořit v klidu a soukromí se svou příomou nadřízenou.

Organizace práce

Ukázalo se, že je lepší, když sestra nepracuje pouze jako recepční, ale může se vystrídat v několika zařazeních („točí se“). Často vyšlo najevo, že v kolektivu jsou marginalizováni pracovníci, kteří pracují pouze jako recepční. Kolektiv je nebere vážně a dává jim to bohužel najevo. Pokud to provoz umožní, doporučujeme také přijmout pracovníka, jenž bude mít na starosti pouze administrativu a sestry tuto část práce budou moci delegovat. Opět se opakovaně ukázalo, že sestry se v převážně administrativní roli cítí profesionálně neuspokojena a často frustraci obrací proti pacientovi. Zavést taková opatření, aby lékaři docházeli do ambulancí včas. Byl zmíněn případ lékaře (jde o nápravu opakovaného chování konkrétní osoby, ne o urgentní odvolání), který na ambulanci dochází pokaždé se zpožděním 45 minut. Tlak pacientů se přesouvá na sestry, jež se otyčují si na lékaře stěžovat.

Podpora

Zvážit, zda neumožnit sestrám (např. v rámci benefitů) konzultace s externím psychologem (nedoporučujeme však využít psychologa, jenž s nimi pracuje na oddělení). Ukázalo se, že řada sester prochází objektivně těžkou osobní situací, kterou nemá s kým probrat. **lan**

optimahealth
a. s.

Jsem profesionální, protože...

vím, co mám řešit

- poskytnu pouze potřebné informace
- poskytnu vyžádané informace
- s pacientem komunikuji jasně a srozumitelně
- umím vyjádřit podporu nebo porozumění

vím, co nemám řešit

- pacienta nechci měnit
- pacienta nechci ani vychovávat
- nepřidávám osobní komentáře
- nehodnotím pacientův vzhled ani stav

vím, jak být v pohodě

- dodržuji pracovní pauzy, pravidelně a v klidu obědvám
- rozvíjím svůj rodinný a osobní život
- najdu si čas na věci, které mě těší
- dovedu si odpočinout



V dubnu 2009 jsem se zúčastnila dvou denního školení „Efektivní komunikace“, uspořádaného pro vrchní a staniční sestry Nemocnice Na Homolce, pod vedením PhDr. Martiny Venglářové.

PhDr. Martina Venglářová je zkušená lektorka, která umí zaujmout své posluchače, přimět účastníky kurzu k zapojení se do diskusí a pomoci nalézat řešení stresových a problematických situací. Je přátelská a milá, je přístupná vyslechnout názory druhých, umí poradit. Školení probíhalo v přátelské a tvůrčí atmosféře, byla vyváženost mezi teorií a praxí.

Měla jsem možnost vyslechnout si i několik přednášek PhDr. Martiny Venglářové na konferencích pro NLZP a to vždy s velkým zájmem.

Na základě pozitivní ohlasu vedoucích sester uspořádala Nemocnice Na Homolce školení pro sestry pracující v ambulantním provozu, kdy jednou z lektorek byla i PhDr. Martina Venglářová. Opět byl sestrami oceněn její přístup a profesionální úroveň.

V Praze dne 23.5.2011

Eva Kuříková
vrchní sestra polikliniky
Nemocnice Na Homolce

