

**PŘIHLÁŠKA DO CELOSTÁTNÍ SOUTĚŽE  
„BEZPEČNÁ NEMOCNICE“**

<b>Název projektu</b>  Fakultní nemocnice má talent, aneb jak se zrodil nápad na novou stomatologickou čekárnu	
<b>Přesný název předkladatele</b>	Fakultní nemocnice Plzeň
<b>Sídlo předkladatele</b> (ulice, obec, PSČ)	Edvarda Beneše 1128/13 Plzeň 305 99
<b>IČ</b>	00669806
<b>Právní forma</b>	Samostatná příspěvková organizace
<b>Statutární zástupce předkladatele</b> (tel. a e-mail)	MUDr. Václav Šimánek, Ph.D.
<b>Projektový (řešitelský) tým</b> (uvedte všechny členy projektového týmu včetně tel. a e-mailu na kontaktní osobu projektu)	Mgr. Lenka Malíková, DiS malikoval@fnplzen.cz Mgr. Gabriela Levorová Bc. Milan Topinka, MBA Mgr. Nina Müllerová

**Podrobné informace k soutěži Bezpečná nemocnice najdete na:**  
<http://www.kr-vysocina.cz/soutez-bezpecna-nemocnice/ds-302111/p1=52526>

## **ABSTRAKT:**

*(Stručná informace o předkládaném projektu)*

Současné zdravotnictví se již delší dobu potýká s nedostatkem zdravotnických pracovníků na zajištění bezpečné a kvalitní zdravotní péče. Získat zaměstnance není snadné, a proto je nutné věnovat se maximálně dobré personální politice a stávající zaměstnance motivovat nejen k tomu, aby zůstali u svého zaměstnavatele, ale aby byli součástí týmů, které se podílejí na rozvoji kultury a dobrého jména podniku.

Slovo motivace se stalo téměř zaklínadlem, ale jaký zvolit recept pro zaměstnavatele, který zaměstnává téměř 4500 zaměstnanců různých profesí a úrovní vzdělání je opravdu oříšek. Řada studií uvádí mzdu jako hlavní motivační faktor a jako další v pořadí jsou uváděné dobré mezilidské vztahy a uznání od kolegů či vedoucího.

Management Fakultní nemocnice Plzeň vsadil na podporování interní komunikace se zaměstnanci a využívání jejich kreativity a zájmu zapojit se do budování firemní kultury a dobrého jména nemocnice.

Předkládaný projekt je jedním z nápadů, který byl vybrán v rámci akce FN Plzeň „Nemocnice má talent“. Popis vyhlášené soutěže, její průběh a hodnocení je retrospektivní a prospektivně se zabýváme realizací vítězného projektu „Čekárna na stomatologické klinice“.

### **Doporučená struktura projektu**

Obsah:

1. Souhrn
2. Stručná charakteristika organizace
3. Zdůvodnění projektu (definice projektu)
4. Cíle projektu
5. Analýza situace
  - a. Strategická analýza
  - b. Analýza provozních dějů
  - c. Analýza lidských zdrojů
  - d. Finanční analýza
6. Návrh a zdůvodnění řešení projektu
7. Časový plán zajištění projektu
8. Udržitelnost a opakovatelnost projektu
9. Monitorování a hodnocení projektu
10. Závěr

## **Příloha:** Podrobný projekt

### **1. STRUČNÁ CHARAKTERISTIKA NEMOCNICE**

Fakultní nemocnice Plzeň zajišťuje pro oblast Plzeňského kraje nemocným základní, specializovanou i superspecializovanou medicínskou péči ve všech oblastech, s výjimkou popáleninové medicíny, transplantací kostní dřeně u dětí, nejsložitějších transplantací orgánů a operací srdce u dětí. V některých oborech zajišťuje zdravotní péči také pro obyvatele přilehlých regionů, zejména jižních a severních Čech, Karlovarska a části středních Čech.

Fakultní nemocnice Plzeň (dále FN Plzeň) je vybraným zdravotnickým a vzdělávacím zařízením zřízeným MZ ČR. FN Plzeň je zřízena za účelem poskytování zdravotních služeb a podle druhu poskytuje zdravotní péči preventivní, diagnostickou, dispenzární, léčebnou, posudkovou, léčebně rehabilitační, ošetrovatelskou, paliativní, lékárenskou a klinicko-farmaceutickou. Dále poskytuje služby v odběrových nebo tkáňových zařízeních a zařízeních transfúzní služby nebo krevní banky. FN Plzeň byl rovněž přidělen statut některých vysoce specializovaných center, jejichž výčet je uveden v platném Statutu FN Plzeň a na webových stránkách.

FN Plzeň je provázána s Lékařskou fakultou Univerzity Karlovy v Plzni a je výzkumnou organizací, která provádí základní a aplikovaný výzkum, zavádění a ověřování nových metod, podílí se na klinickém hodnocení léčiv a ověřování prostředků zdravotnické techniky s cílem prokázat jejich účinnost, bezpečnost a jakost. Získané výsledky šíří prostřednictvím výuky a publikováním.

Díky dlouhodobé ekonomické stabilitě nemocnice investuje do svého rozvoje a nákupu nejlepší zdravotnické techniky tak, aby zajistila pacientům, zejména obyvatelům Plzeňského kraje, co nejlepší a dostupnou medicínskou péči. Jednou z nejvýznamnějších událostí posledních let bylo vybudování a zahájení provozu v pavilonu onkologie, heliport nebo centrální parkoviště pro zaměstnance v areálu na Lochotíně. Nově budujeme centrální příjem a nedávno jsme zahájili výstavbu psychiatrického pavilonu.

FN Plzeň se již od roku 2001 systematicky věnuje zvyšování kvality a bezpečí péče pacientů. V roce 2007 byl FN Plzeň poprvé udělen společností Triton certifikát ISO 9001, potvrzující vysokou kvalitu poskytovaných služeb a tento certifikát se nám daří opakovaně obhajovat. Poslední externí audit provedla v květnu 2018 společnost Tayllorcox společně s Českou společností pro akreditaci ve zdravotnictví, která posuzovala splnění požadavků podle vyhlášky č. 102/2012 Sb. o hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče. FN Plzeň je tak držitelem obou certifikátů kvality.

V roce 2010 se FN Plzeň zapojila do ověření systému řízení kvality laboratorních služeb, všechny klinické laboratoře mají opakovaně potvrzená osvědčení kvality NASKL a genetická laboratoř vlastní certifikát ČIA.

Pracoviště se zdroji ionizujícího záření rovněž splňují legislativní požadavek a jsou držiteli certifikátů o provedení externího klinického auditu od roku 2016.

Více informací o kvalitě ve FN Plzeň je k dispozici na [www.fnplzen.cz](http://www.fnplzen.cz).

### **Statistická data o FN:**

Rozmístění do dvou samostatných areálů v Plzni - Bory a Lochotín

Počet lůžek 1739

Počet zaměstnanců (přepočtený úvazek) 4560

Klinik 20, oddělení 22, ústavů 6

Roční obrát 5,9 mld.

Vyrovnané hospodaření

Ročně více než

- ❖ 70 806 hospitalizací
- ❖ 3 290 porodů
- ❖ 1 milion ambulantních vyšetření

## **2. ZDŮVODNĚNÍ PROJEKTU**

Projekt je jedním z nápadů, které byly vybrány v rámci akce „Nemocnice má talent“, kterou vyhlásil vrcholový management FN Plzeň začátkem letošního roku s cílem zapojit zaměstnance do rozhodování a budování firemní kultury a dobrého jména naší nemocnice „aby naše nemocnice byla hezčí, přívětivější, veselejší nebo jednoduše jiná“. Vyhlášení akce proběhlo formou Intranetu a hlavní zásadou bylo, že „zlepšení či změna musí být prospěšná nejen zaměstnancům, ale i veřejnosti.“ Zaměstnanci mohli na Intranet vkládat svoje nápady na základě jasně definovaných pravidel a stanoveného finančního limitu. Akce si získala velký zájem a celkově bylo přihlášeno 16 projektů. Projekty následně prošly hodnocením vedení nemocnice, které vybralo tři nejzajímavější ***Stojany na kola před Onkologickým pavilonem, Čekárna na Stomatologické klinice, Lochotínské Times Stonehenges***. Tyto tři projekty byly předloženy zaměstnancům, aby hlasovali pro nejlepší projekt. Vítězný projekt ***Čekárna na Stomatologické klinice*** si zaslouží pozornost nejen zaměstnanců naší nemocnice a níže je rozpracován.

Projekt „Čekárna“ je zaměřen na zlepšení atmosféry čekajících pacientů v čekárně Stomatologické kliniky a vybudování místa pro hygienické očištění zubů před ošetřením. Projekt je zaměřen na širokou veřejnost s cílem zlepšit nejen prostředí, ale i znalosti o ústní hygieně a zmírnit obavy z vyšetření. Čekárna bude vybavena edukačními materiály týkající se informací o ústní hygieně a dětským koutkem, který svým vybavením má zvýšit pozornost dětí v péči o zoubky, viz obr. č. 1 a 2. Edukace by měla být zajištěna i formou spotů promítaných v TV, viz obr. č. 3. Atmosféru by mohl zpříjemnit oděv (viz obr. č. 4) s obrázky zubu v barevném tonu pro dentální hygienistky a sestry, který působí příjemněji a pro dětského pacienta eliminuje stres „syndromu bílého pláště“.

V roce 2014 se poprvé oslavoval Světový den orálního zdraví (World Oral Health Day – WOHD), který Světová organizace zubních lékařů (FDI) vyhlásila již v roce 2008. Podle FDI hlásí zapojení do osvětové činnosti směřující ke zlepšení povědomí veřejnosti o nutnosti správné a pravidelné péče o ústní dutinu a propagaci zdravých stravovacích návyků hlásí více než 70 zemí světa. Akce organizované v rámci WOHD mají připomenout význam ústního zdraví a celosvětově zlepšit povědomí o významu ústní hygieny při prevenci onemocnění dutiny ústní v každém věku. Cílem WOHD je povzbudit jednotlivce, rodiny, veřejnost a vlády k aktivitám, které by pomohly snížit výskyt onemocnění úst. Devadesát procent světové populace během života trpí nějakým onemocněním dutiny ústní a řadě těchto onemocnění lze předejít pomocí preventivních, vyšetřovacích a léčebných programů.

FN Plzeň - Stomatologická klinika svým inovativním návrhem na novou čekárnu udává nový směr v pohledu na edukaci v rámci ambulantní péče.

### 3. CÍLE PROJEKTU

#### Hlavní cíl

- Motivace zaměstnanců k budování dobrého jména nemocnice - motivovat zaměstnance k zapojení se do zlepšování prostřední nemocnice. Realizovat vnitřní soutěž a vybrat vítězné projekty, který budou realizované a medializované tak, aby podnítil další zaměstnance k aktivní komunikaci s vrcholovým vedením nemocnice.
- Vybudovat novou stomatologickou čekárnu pro pacienty – čekárnu, která bude disponovat příjemným prostředím a zajištěním intimity při provádění ústní hygieny.
- Zvýšit zdravotní gramotnost obyvatel v oblasti ústní hygieny - čas čekání na vyšetření vyplnit edukací pacientů s využitím pomůcek, které pacienty zaujmou natolik, že projeví větší zájem o dentální hygienu.

#### Další cíle projektu

- Vybudování samostatného koutku pro čištění zubů založenou na intimitě a mimo prostory WC.
- Vybudovat koutek pro děti a zvýšit jejich zájem o čištění zubů.
- Zapojit i další zdravotnické pracovníky Stomatologické kliniky do edukace pacientů v oblasti ústní hygieny.

### 4. ANALÝZA SITUACE

#### a) Strategická analýza

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"><li>• Podpora vedení FN Plzeň</li><li>• Statut Nemocnice podporující zdraví – využití koordinátorky HPH</li><li>• Nadšení dentální hygienistky pro edukaci pacientů v oblasti dentální hygieny</li><li>• Existující edukační materiály</li><li>• Existence grafického centra</li><li>• Vysoce erudovaný personál STOM</li><li>• Materiálně technické vybavení</li><li>• Možnosti realizace některých činností při rekonstrukci vlastními silami</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pouze jedna nositelka myšlenky projektu (dentální hygienistka)</li><li>• Nutnost dodržování norem/legislativy může narušit realizaci projektu (výběrová řízení)</li><li>• Přirozená fluktuace zdravotnického personálu – nutnost nového zaškolování</li><li>• Obavy personálu ze znehodnocení vybavení čekárny (krádeže)</li><li>• Zvýšení nákladů na provoz čekárny (poplatky za TV, obnova edukačních materiálů)</li></ul>

Příležitosti	Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zvýšení zdravotní gramotnosti pacientů</li> <li>• Snížení stresu a obav z nepříjemného výkonu</li> <li>• Zvýšení kvality péče</li> <li>• Zlepšení image FN Plzeň</li> <li>• Proces neustálého zlepšování kvality poskytovaných služeb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nedostatek dentálních hygienistek – malá zastupitelnost v případě nemoci nebo pracovního vytížení</li> <li>• Směnný provoz – nedostupnost dentální hygienistky mimo běžnou pracovní dobu</li> <li>• Poškození vybavení a krádeže</li> </ul>

## b) Analýza provozních dějů

### Zdravotnický personál

- Dentální hygienistka s vysokoškolskou kvalifikací zajišťuje dentální hygienu plně hrazenou pacientem v běžné pracovní době od 7:30 do 15:30 hodin
  - Ceník služeb je pacientům dostupný na Internetu a v ambulanci Stomatologické kliniky.
  - Při budování nové čekárny je k dispozici radou, může být přizvána jako podpora pro řešení uspořádání prostor, či umístění vitrín apod.
  - Má připravené edukační materiály a bude se podílet na tvorbě edukačního videa.

### Odbor údržby

- Vedoucí odboru zajistí zpracování studie a grafického náhledu, technicko-provozní záležitosti, které souvisí se úpravou provozu zdravotnického pracoviště, např. malování, obnova zařízení budov (elektroinstalace, instalatérské činnosti, vzduchotechnika, instalace TV, zlepšení osvětlení).
- Referenti a dělníci odboru se budou podílet na realizaci rekonstrukce.

### Oddělení pro komunikaci s veřejností

- Vedoucí OKV je nositelkou nápadu „nemocnice má talent“ a podílela se na jeho realizaci, zajišťuje zpracování zpráv pro zaměstnance na Intranetu.
- Zajišťuje komunikaci s veřejností prostřednictvím médií (Facebook, časopis Fakultní nemocnice) a vkládáním klíčových informací na webové stránky FN Plzeň.
- Podílí se na zvyšování pozitivní image FN Plzeň.

### Centrum řízení kvality

- Manažerky kvality zajišťují naplňování požadavků mezinárodních a národních standardů kvality a bezpečnosti poskytovaných služeb včetně naplňování standardu „podpora zdraví“.
- FN Plzeň je zapojena do sítě Nemocnic podporující zdraví (HPH - Health Promotig Hospitals) a jedna z manažerek kvality je zároveň koordinátorkou HPH - zajišťuje ve spolupráci s vedením jednotlivých zdravotnických pracovišť projekty, které podporují zdraví a zdravotní gramotnost občanů.

### c) Analýza lidských zdrojů

#### Referenti Odboru služeb a Provozního odboru

- Vedoucí Odboru služeb – zajišťuje koordinaci všech činností v oblasti technicko-provozních služeb a koordinuje objednávky pro zdravotnická pracoviště, zajišťuje přípravu podkladů pro výběrová řízení.
- Vedoucí oddělení kovoúdržby a vedoucí oddělení elektroúdržby se podílejí na realizaci oprav/rekonstrukcí v provozu nemocnice.
- Vedoucí Provozního odboru zajistí realizaci úprav v oblasti vzduchotechniky měření a regulace.

#### Referenti Obchodně technického odboru

- Vedoucí Oddělení MTZ zajistí nákup schváleného vybavení pro novou čekárnu.

#### Zdravotnický personál

- Vrchní sestra organizuje práce dle Organizačního řádu, nastavuje kompetence v pracovních náplních podřízených zaměstnanců, spolupodílí se na plánování investičních nákupů, schvaluje požadavky na nákup příslušenství a servisu od staničních sester podřízených pracovišť.
- Dentální hygienistka objednává pacienty a zajišťuje doplňkový prodej zubních kartáčků, podílí se na edukaci pacientů a je koordinátorkou projektu „nová stomatologická ambulance“.

#### Další zapojené osoby

- Vedoucí Oddělení pro komunikaci s veřejností – zajistí publicitu projektu
- Koordinátorka Nemocnice podporující zdraví – zpracuje výsledky efektivity projektu a bude se podílet na zajištění publicity projektu v rámci sítě Nemocnic podporující zdraví v ČR.

### d) Finanční analýza

Zpracování projektu na design čekárny	30 tisíc
Osazení nového osvětlení	30 tisíc
Výroba židlí ve tvaru zubů	25 tisíc
Osazení nových dveří	Z vlastních zdrojů
Malování prostor	Z vlastních zdrojů
Přepážka a výměna umyvadel	70 tisíc
Vitríny na edukační materiál	15 tisíc
Tvorba a tisk edukačního materiálu	Z vlastních zdrojů
Dodávka designového nábytku	100 tisíc
Dodávka TV pro edukaci pacientů	30 tisíc
<b>Celkem</b>	<b>300 tisíc</b>

## 5. NÁVRH A ZDŮVODNĚNÍ ŘEŠENÍ PROJEKTU

Projekt "**Čekárna na Stomatologické klinice**" je zaměřen na zlepšení atmosféry čekajících pacientů v čekárně (edukační materiály, židle ve tvaru zubu atd.) a vybudování místa pro hygienické očištění zubů před ošetřením. Projekt je zaměřen na širokou veřejnost, která zavítá na Stomatologickou kliniku z důvodu ošetření či návštěvě ambulance dentální hygieny.

Čekárna je místo, kde pacienti tráví hodně času. Obzvláště u zubaře je čekání ve stresu, než se otevrou dveře a pacient má jít dovnitř. Proč si tuto dobu nezpříjemnit a něco se nedozvědět? V čekárně je také čas a prostor pro informace o prevenci v rámci ústní hygieny.

Nová čekárna bude vybavena edukačními materiály týkající se informací:

- o základní technice čištění zubu,
- o druzích kartáčků a zubních past,
- o tom, co způsobuje zubní kaz,
- o tom, kolik přijímáme cukru,
- jak naučit děti správně čistit zoubky.

Všechny edukační pomůcky a letáky budou uloženy ve skleněných, uzamykatelných vitrínách.

V čekárně nezapomínáme ani na nejmenší pacienty - bude zde vybudovaný čistící koutek pro děti se židličkami ve tvaru zubu, viz obrázek.

Důležitým místem je zřízení místa k čištění zubů pro pacienty, kteří přicházejí do ambulance akutně a nestačili si před ošetřením zuby vyčistit. Doposud si pacienti čistí zuby na WC, kam chodí ostatní na toaletu a přitom si čistí dotyčný chrup. Nově bude vybudované místo větší než toaleta se zrcadlem ke kontrole očisty chrupu. Nebude chybět ani pokyn s postupem techniky čištění zubů. Vhodné místo je v čekárně dentální hygieny, kde budou provedeny drobné stavební úpravy (bez stavby nové zdi) pouze s využitím matné skleněné přepážky.

V čekárně bude instalována TV, kde se bude mimo jiné spoty promítat i program objasňující techniku čištění zubů, vysvětlující informace co je korunka, kaz, endodontické ošetření zubů, atd. Natočený spot nabízí další prostor pro širokou veřejnost, která bude informována o důležitosti prevence, profylaxe a komplexní péči o dutinu ústní.

Atmosféru by mohl zpříjemnit oděv dentální hygienistky ideálně i sester. (halena s obrázky zubu v barevném tonu) působí příjemněji a pro dětského pacienta eliminuje stres „syndromu bílého pláště“, viz obrázek.

FN Plzeň - Stomatologická klinika tímto inovativně udává nový směr v pohledu na edukaci v rámci ambulantní péče.

Zdůvodnění projektu je jednoduché – potřeba zvýšení zdravotní gramotnosti občanů v oblasti ústní hygieny je nezbytná. Zubní kaz je jednou z nejčastějších diagnóz a je



potřeba jim předcházet. Začít s edukací již u dětí je velmi účinná metoda. Využití prostoru a času v čekárně se nabízí jako ideální příležitost.

## 6. ČASOVÝ PLÁN ZAJIŠTĚNÍ PROJEKTU

	Červenec 2018	Září 2018	Říjen 2018	Listopad 2018	Prosinec 2018	Leden 2019	Únor 2019
Schválení projektu Nemocnice má talent							
Oslovení zapojených osob do realizace projektu							
Zadání zakázky dodavateli							
Výběrové řízení na realizaci díla							
Zahájení realizace projektu							
Zadání nákupu pro obchodní oddělení							
Příprava edukačních materiálů							
Školení zdravotnického personálu STOM							
Zajištění informací pro veřejnost							
Zahájení provozu nové čekárny							
Vyhodnocení efektu projektu							

Čas potřebný pro uskutečnění projektu: Pesimistický odhad 10 měsíců, optimistický odhad 5 měsíců.

## 7. UDRŽITELNOST A OPAKOVATELNOST PROJEKTU

Vybavení čekárny bude mít dlouhodobý charakter. Opakovatelnost projektu bude zajištěna publikací článku v odborném časopise a zkušenosti s využíváním nové čekárny budou prezentované na konferencích i v běžných médiích. Pokud bude zájem o předávání našich zkušeností ze strany jiných poskytovatelů zdravotních služeb, jsme připraveni jim poskytnout potřebné informace.

## 8. MONITOROVÁNÍ A HODNOCENÍ PROJEKTU

Očekáváme zvýšený zájem o služby dentální hygienistky – zvýší se počet pacientů a zároveň se to může projevit na prodloužení čekací doby na objednání. Dále očekáváme zvýšení spokojenosti pacientů s poskytovanými službami, větší počet pochval.

## 9. ZÁVĚR

Výstupem z projektu bude konkrétní vybavená čekárna a edukační materiály a systematické proškolení zaměstnanců jak se pacientům věnovat.

Zdravotnický personál bude dále seznámen s nejčastějšími možnými chybami, kterých se pacienti při provádění ústní hygieny dopouští, aby mohli pacienta edukovat na

místě, jak tyto chyby odstranit. Očekáváme, že tím dojde ke zvýšení zájmu pacientů o vlastní zdraví.

Hlavní efekt očekáváme v udržení funkčnosti nové čekárny a zájem o zavedení stejného projektu z jiných zdravotnických zařízení.

Všemi dostupnými prostředky se snažíme realizovat naši vizi:

**Naším cílem je ekonomicky úspěšná nemocnice  
na vysoké odborné úrovni.  
Bezpečí, spokojenost a kvalitní péče o pacienta,  
je naším prvořadým zájmem.**

Obr. č. 1 – stoličky pro pacienty (děti) ve tvaru zubu



Obr. č. 2 – umyvadlo se zrcadlem pro děti



Obr. č. 3 – televize pro sledování edukačních spotů



Obr. č. 4 – halena pro dentální hygienistku

