



**Stodská
nemocnice**

Nemocnice
Plzeňského
kraje

**Ochrana „měkkého cíle“
– systematické plánování**



Stodská nemocnice a.s.

Kontaktní tým:

Hradecká 600

Bc. Monika Součková, manažerka kvality, hlavní kontaktní
osoba v projektu

333 01 Stod

Ing. Pavel Cibulka, MBA – místopředseda představenstva,
člen pracovní skupiny

IČ: 26 36 10 86

Hana Duffková, hlavní sestra nemocnice,
člen pracovní skupiny



Abstrakt

Zdravotnická zařízení jsou veřejně přístupná místa s větším výskytem osob a nízkou úrovní zabezpečení proti násilným útokům, jehož cílem je zranit náhodně přítomné osoby (jedná se o tzv. „měkký cíl“). Potřeba ochrany nemocnice jako celku vychází nejen z protiteroristického balíčku tzn. teroristé stále častěji na nechráněná místa útočí, ale také mnohdy ze skutečnosti, kdy samotní pacienti či jiné osoby se stávají hlavními aktéry útoku. Svým úmyslným jednáním cíleně ohrožují životy, zdraví, svobodu či lidskou důstojnost pacientů i zaměstnanců zdravotnického zařízení.

Nemocnice by měla být na tyto situace připravená. Při vytváření bezpečnostního systému je třeba si ujasnit chráněné zájmy. Důležité je určit hrozby pro samotné zdravotnické zařízení, kterým se bude bezpečnostní systém prioritně věnovat a na které se budou prioritně alokovat finanční zdroje. Na základě analýzy hrozeb, rizik a dopadů je možné nastavit vhodná bezpečnostní opatření pro daný objekt. Je důležité vytvořit takové podmínky, které umožní dostatečně rychle na případnou hrozbu reagovat, útoku zabránit či výrazně snížit možné škody. Velmi důležitá je aktivní spolupráce nemocnice s ostatními subjekty, samotní zdravotníci musí mít k dispozici postupy při vzniku incidentu či vědět, jak předcházet krizovým situacím. Poučený personál může sehrát ve fázi okamžité reakce důležitou roli. Nemocnice by měla mít jasně danou komunikační a koordinační činnost, jehož součástí je také zapojení Policie ČR. Zdravotnická zařízení mohou svoji ochranu realizovat v rámci Dotačních programů na zvýšení ochrany měkkých cílů v resortu zdravotnictví, finanční prostředky jsou vyčleněny ze státního rozpočtu Ministra zdravotnictví ČR.



Charakteristika Stodské nemocnice a.s.

- Krajská nemocnice holdingu Nemocnice Plzeňského kraje, zřizovatel Plzeňský kraj
- *Spádová oblast:* někdejší okresy Plzeň-jih, Plzeň-sever; část Domažlicka a významná část Tachovska
- *Lůžková oddělení:* interní, chirurgické, gynekologicko-porodnické, dětské a oddělení následné péče
- Celkem 185 lůžek + 10 lůžek sociálních
- *Ambulantní pracoviště:* rehabilitace, diabetologie, neurologie, ORL, ortopedie, gynekologie, psychiatrie, chirurgie, interní;
- *Komplement:* radiodiagnostické oddělení, oddělení klinické biologie, ARO a lékárna

Nemocnice:

- zajišťuje Lékařskou službu první pomoci pro děti a dorost
- disponuje moderními chirurgickými a gynekologickými sály
- provozuje vlastní dopravní službu
- zaměstnává zhruba 300 lidí - patří mezi nejvýznamnější regionální poskytovatele práce

Další informace o nemocnici:

- v roce 2014 získala akreditaci Spojené akreditační komise o.p.s., v roce 2017 nemocnice akreditaci úspěšně obhájila
- ocenění HCI ve spokojenosti pacientů v ambulantní péči v roce 2015 a 2017



Zdůvodnění projektu:

Stodská nemocnice teprve v roce 2014 zavedla program Řízení kvality a bezpečí. Hlavním zdrojem informací při řízení kvality a bezpečí ve zdravotnictví je sledování nežádoucích událostí. Jde o situace a okolnosti, které poškodily nebo mohli poškodit zdraví pacienta a zaměstnance nebo majetek nemocnice. Proto je velmi důležité problematiku nežádoucích událostí sledovat a řešit. Nežádoucí události nelze zcela odstranit, ale lze je eliminovat na základě nastavených účinných opatření. Bezpečnost personálu při poskytování zdravotní péče patří mezi priority vedení nemocnice, proto je pozornost zaměřena na nežádoucí události týkající násilných útoků ze strany pacienta (a osob blízkých). Zatímco v roce 2014 nebyly nahlášený žádné události v souvislosti s agresivitou pacienta, v roce 2015 se jednalo o šest nahlášených případů, v roce 2017 bylo nahlášeno již 9 případů agresivity pacienta. Většinou se jedná o osoby, kteří jsou pod vlivem alkoholu a návykových látek.

Vedení nemocnice bere v úvahu i nenahlášené události, přestože povinnost hlášení NU na všech pracovištích nemocnice určuje vnitřní předpis. Příčinou zvyšujícího se počtu NU tohoto druhu je mj. počet cizinců, převážně z východní Evropy, kteří pracují v průmyslové zóně v sousedním městě, která se velmi rychle rozšiřuje.

Dalším rozhodujícím faktorem byla skutečnost, kdy bezdomovec opakovaně vnikl do vnitřních prostor nemocnice bočním vchodem, byl pracovníkem recepce zahlédnut na monitoru kamerového systému, a přestože byly události nahlášený Policii ČR, nebyl vždy v objektu nalezen tzn. bezdomovec v nemocnici přespal (ráno opět viděn pracovníkem recepce). Sledování a vyhodnocování nežádoucích událostí je jedním ze základních principů řízení rizika při poskytování zdravotní péče a konkrétně představuje základní retrospektivní formu risk managementu, která má v procesu řízení rizik rozhodující význam.

Cíl projektu

Jednotlivé cíle Stodské nemocnice, které vedou ke zvýšení kvality a bezpečí při poskytování zdravotní péče se zaměřením na ochranu pracovníků (osob) v nemocnic, jsou konkrétně popsány v dalších kapitolách. Jedná se především o zpracování plánu bezpečnostního rozvoje Stodské nemocnice, což představuje vyhodnocení rizikových aktivit a situací, zvážení, na co se má vedení nemocnice zaměřit, co považuje za významné, co může řešit vlastními silami a co půjde financovat z dotačních programů.



SWOT analýza

Silné stránky nemocnice

- podpora vedení, snaha o zvýšení bezpečí ve ZZ
- systematická ochrany personálu a majetku
- zájem managementu nemocnice o zpracování Plánu bezpečnostního rozvoje nemocnice
- zavedený kamerový systém
- existence S.O.S. náramku pro zdravotníka
- znalost místního prostředí personálem nemocnice (využití personálu)

Slabé stránky nemocnice

- neochota a nezájem pracovníků používat S.O.S. náramek
- nedodržování nastavených pravidel (nesprávná komunikace, nevhodné chování)
- nedostatečná edukace externích pracovníků (např. pracovníci úklidové firmy, stavebníci)

Hrozby

- fyzické a slovní napadení ze strany agresivních pacientů (a osob blízkých)
- fyzické a slovní napadení ze strany osob v nemocnici
- kontaminace studny nebezpečnými látkami
- poškození majetku nemocnice
- výhružné telefonáty (bomba ve ZZ)
- napadení chladnou zbraní (nožem)

Příležitosti

- zvýšení bezpečnosti personálu nemocnice
- zvýšení bezpečnosti pacientů a dalších osob v nemocnici
- efektivní ochrana pracovníků a majetku nemocnice
- připravenost na incident
- zvýšení kultury společnosti



Analýza stávajícího stavu a opatření

1) Nedostatečná ochrana areálu nemocnice

- poškozený plot v zadní části areálu nemocnice – možná kontaminace zdroje pitné vody (studna)

2) Vstup neoprávněných osob do vnitřních prostor nemocnice

- Personál nemocnice i externí pracovníci v nemocnici (např. uklízečky, pracovníci na stavbě v areálu nemocnice) zcela nedodržují stanovená pravidla bezpečnosti týkající se zamezení vstupu do objektu bočními vchody (většinou z důvodu potřeby kouření; mezi dveře vložena překážka)

3) Slovní a fyzické napadení personálu nemocnice

- při poskytování lékařské pohotovostní péče dochází, zejména v noční době a o víkendech, ke slovním atakům ze strany pacienta především pod vlivem alkoholu a jiných návykových látek; ojediněle jde o fyzický útok na lékaře či sestru, agresivita pacientů se zvyšuje; slovní napadení se týká také pracovnice recepce, v případě fyzického napadení je ochrana zcela nevyhovující
- chování a komunikace zdravotníka mnohdy přispívá ke vzniku incidentu
- Zdravotníci mají k dispozici na oddělení a ambulancích poskytující zdravotní péči S.O.S. náramek, který není efektivně používán

Stávající opatření nemocnice

- nemocnice má k dispozici kamerový systém k monitorování vnitřních a vnějších prostor, osob a dění v nich
- nemocnice disponuje bezpečnostními dveřmi a má nainstalován elektronický zabezpečovací systém, který slouží k detekci neautorizovaného nebo násilného vstupu do vnitřních prostor a pohybu v nich; uzavření objektu nemocnice v době od 21 hod do 4 hod (otevírá recepce)
- personál nemocnice volá Policii ČR, a to vždy v případě agresivního chování pacienta či jiných osob v nemocnici
- nemocnice zajišťuje pro zdravotníky semináře zaměřující se na zvládnutí stresových situací a profesní komunikaci



- v 6/2018 proběhl seminář pro lékařské i nelékařské profese za účasti Policie ČR na téma „Agresivní útočník“, jehož součástí bylo mimo jiné seznámení se spotem MV ČR „Utíkej, schovej se, bojuj“. Shrnutí informací ze semináře jsou přílohou projektu.

Návrh a zdůvodnění řešení problému

Vedení Stodské nemocnice se vždy zajímalo o bezpečnost svých zaměstnanců. V posledních letech se vyskytly nežádoucí události týkající se agresivity ze strany pacienta, zejména se jednalo o slovní napadení (výhrůžky, urážky), není výjimkou i fyzické napadení (strkání) či poškozování vnitřního vybavení (bouchání dveřmi, lavicemi v čekárně apod.). Management okamžitě hledal cesty k ochraně svého personálu a majetku. Před třemi lety byl v nemocnici zaveden rozšířený kamerový systém, zdravotničtí pracovníci mají na odděleních a ambulancích k dispozici přenositelná S.O.S. tlačítka, v současné době vedení nemocnice spolupracuje s Policií ČR (Policejní ředitelství v Plzni) na realizaci školení a kurzu sebeobrany pro zdravotníky a s Krajským úřadem Plzeňského kraje na celkovém zabezpečení zdravotnického zařízení a možné formě jeho financování. Níže jsou uvedeny další aktivity plánu bezpečnostního rozvoje Stodské nemocnice a.s., jejíž realizace je v plánu v průběhu příštích dvou let.

Návrh plánu bezpečnostního rozvoje (období 2018-2020)

Aktivity	Lidské zdroje	Časový plán realizace
Zpracování bezpečnostní analýzy Stodské nemocnice a.s. (identifikace hrozeb z hlediska času a místa, posouzení pravděpodobnosti a dopadu incidentů); vyžádání stanoviska Policie ČR k počtu výjezdů do SN	Management nemocnice	3/2019
Určení pracovníka, který bude zodpovídat za bezpečnostní agendu		1/2019



Stanovení vhodných nápravných opatření (i proaktivních) – odstrašení, včasná detekce incidentu, rychlá reakce personálu (zmírnění dopadu)	Management nemocnice	12/2019
Poučení personálu nemocnice o rizicích (hrozbách) násilného útoku a postupech při jeho vzniku (jak se zachovat, koho informovat apod.) – formou školení či v rámci provozní schůze na oddělení; poučení o efektivním používání S.O.S. náramků	Management nemocnice ve spolupráci s vedoucími pracovníky pracovišť	12/2018
Zajištění seminářů s psychosociální tematikou pro zdravotníky (Barometr emocí, Psychologická sebeobrana, 7 druhů problematických lidí);	Zajistí management nemocnice; Určeno pro personál nemocnice	10-11/2018
Standardizace bezpečnostních postupů – zpracování postupů (ujasnění) pro standardní bezpečnostní situace; školení věnované prevenci	Zajistí management nemocnice Určeno pro personál nemocnice	6/2019
Koordinační plán pro management nemocnice – definování úkolů managementu při vzniku incidentu	Management nemocnice	6/2019
Poučení externích pracovníků o bezpečnostních opatřeních v nemocnici, zejména o pracovníce úklidu a pracovníky staveb (záznam o proškolení)	Pracovníci úklidu – manažer kvality Stavební pracovníci – správce objektu (OZO BOZP)	12/2018



Evakuace nemocnice – prověření reakce personálu	Management nemocnice ve spolupráci s HZS	3/2019
Zajištění dostatečně bezpečného oplocení areálu nemocnice	Správce objektu	6/2019
Zabezpečení recepce (ochranné sklo) – celková rekonstrukce vstupního prostoru	Správce objektu	12/2018
Vyhodnocení Plánu bezpečnostního rozvoje	Management nemocnice	6/2020

Finanční zdroje

Projekt bude financován částečně vlastními zdroji, plánováno je financování z dotačních programů pro ochranu měkkých cílů a získanými finančními prostředky poskytnuté Krajským úřadem Plzeňského kraje.

Udržitelnost, monitorování a hodnocení projektu

V rámci projektu je již nyní stanovena pracovní skupina, která bude úzce spolupracovat s konkrétním pracovníkem, který bude zodpovídat za bezpečnostní agendu Stodské nemocnice a.s., bude dohlížet na uskutečnění nápravných opatření a dodržení časového harmonogramu činností. Ve spolupráci s pracovní skupinou bude jeho dalším úkolem průběžné doplňování relevantních krizových situací včetně návrhů jejich řešení (opatření). V kvartálních intervalech bude informovat management nemocnice o plnění úkolů týkající se bezpečnostní politiky v nemocnici.

Vyhodnocení celého projektu bude provedeno v polovině roku 2020. Výsledky budou zveřejněny na intranetu a webových stránkách Stodské nemocnice včetně kontaktní osoby, která bude k dispozici v případě zájmu o podání více informací k realizaci projektu.



Závěr

Nemocnice svými kroky chce eliminovat počty nežádoucích událostí agresivních útoků ze strany pacientů. Primárně jde o ochranu fyzických osob. Bezpečnostní opatření jsou opatřeními přijímanými dobrovolně ze strany nemocnice, jejichž smyslem není nahrazení systému ochrany veřejného pořádku a bezpečnosti nastavených státem prostřednictvím právních předpisů, ale jejich společné působení (synergie). Snahou nemocnice je vytvořit vlastní postupy se zaměřením na zvýšení bezpečnostního povědomí a přípravy personálu ještě před příjezdem složek Integrovaného záchranného systému. Dne 21.5.2018 měl personál SN možnost připojit se k akci Rozvadov 2018 (pohraniční spolupráce složek IZS), kdy byl ve SN spuštěn Traumatologický plán, jehož vyhodnocení bylo pro Stodskou nemocnici příznivé. Management nemocnice si uvědomuje, že bezpečnostní plány mají v rámci prevence a při vzniku incidentu zásadní roli, proto se rozhodl věnovat pozornost právě této problematice.

Přílohy

Příloha č. 1 Shrnutí semináře na téma AMOK – Policie ČR

Příloha č. 2 Fotografie akce Rozvadov 2018 – spuštění Traumaplánu v SN



Seminář „AMOK – aktivní útočník“ a „ochrana měkkých cílů“

Příloha č.2

Datum: 28.6.2018 od 13 hod

Přednášející: policisté z oddělení krizového řízení a školního policejního střediska Krajského ředitelství policie Plzeňského kraje

Účastníci: personál SN

Policie ČR informovala:

1. Stodská nemocnice a.s. patří do ochrany tzv. „**měkkých cílů**“, což je označení míst s vysokou koncentrací osob a nízkou úrovní zabezpečení proti násilným útokům. SN pro zvýšení bezpečnosti personálu a majetku nemocnice využije některé z dotačních programů pro rok 2019.
2. **Kurzy sebeobranu zdravotnického personálu** – nebyly ze strany Policie ČR doporučovány. V případě hrozícího nebezpečí ihned volat Policii ČR. Vedení nemocnice zvažuje pro zaměstnance nemocnice tzv. školení „Asertivního jednání“.
3. **S.O.S. náramek na oddělení** – Policie ČR jejich používání zcela doporučuje. Systém vyrozumění je dostačující pro okamžitý příjezd/zásah Policie (z oddělení výstraha na recepci, která ihned volá tel. 158).
4. **Obranný slzný sprej** (NATO pepper-KO-Jet 50 ml) – Policie ČR tento technický prostředek doporučuje jako krajní řešení (nutná sebeobrana) v případě skutečně hrozícího napadení agresivním pacientem, ale pouze za předpokladu, že dojde k poučení zdravotnického personálu o jeho použití (realizace školení, podepsané poučení). Nemocnice disponuje cca 20 ks obranných sprejů (uloženy u hlavní sestry nemocnice), nejohroženější místa v nemocnici jsou těmito obrannými prostředky vybavena. Po expiraci budou nadále zajišťována.
5. Policie ČR vysvětlila definici „**nutná obrana**“ – čin jinak trestný, kterým někdo odvrací přímo hrozící útok na zájem chráněný trestním zákonem (lidské životy, zdraví a majetek). POZOR! Nejde o nutnou obranu, byla-li obrana zcela zjevně nepřiměřená útoku.
6. **Zabezpečení vstupů do budovy nemocnice** – t.č. je prováděna doinstalace zabezpečovacího systému dveří a kontrola oprávnění všech osob do konkrétního prostoru (kontrola „čipů“). Cílem je zajištění bezpečných prostor nemocnice, hlavně mimo běžnou pracovní dobu tzn. ve večerních, nočních hodinách. Vchody (východy) do budovy jsou monitorovány kamerovým systémem, který je v případě nutnosti (zjištění skutečnosti) využíván, záznam je po určitou dobu archivován.
7. Byl představen informační spot s instrukcemi „**Schovej se, utíkej, bojuj**“, jak se zachovat v případě útoku aktivního střelce nebo teroristického útoku, video připravilo Policejní prezídium – Policie ČR ve spolupráci s experty na oblast obrany a ochrany. [Odkaz na video ZDE: https://www.youtube.com/watch?v=XxkZRze5Pd8](https://www.youtube.com/watch?v=XxkZRze5Pd8)

Ve Stodě dne 17.7.2018

Zapsala: Bc. Monika Součková, manažer kvality SN



Dne 21.5.2018 byl ve Stodské nemocnici spuštěn Traumaplán

Akce Rozvadov – pohraniční spolupráce IZS



Triage – třídění pacientů



Zranění pacientky



Skvělá spolupráce personálu Stodské nemocnice a.s.